МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГИКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТР

на тему: ТЕХНІКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСОЛЬТУВАННЯ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533-2-з-дн
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Крестовська Ольга Володимирівна
Науковий керівник: Іванова Л.С.,к.філос.н.,
доцент кафедри педагогіки та психології
освітньої діяльності
Рецензент: Остапенко Л.В., к. пед. н.,
менеджер "Space Запоріжжя

Запоріжжя

2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
к.психол.н., доцент. Н.О. Губа
«____»_____2025 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ
_____Крестовській Ользі Володимирівні_____

Тема роботи Техніки психологічного консультування як чинник ефективності психологічної допомоги

керівник роботи Іванова Л.С., к.філос.н., доцент кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності

затверджені наказом ЗНУ від від «24» 09 2024 року № 1446-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: аналіз існуючих теоретичних підходів до психологічного консультування, включаючи різні школи та напрямки (психодинамічний, когнітивно-поведінковий, гуманістичний та інші); розгляд класифікацій технік психологічного консультування, їх особливостей та сфер застосування; вивчення принципів ефективного використання технік психологічного консультування в залежності від індивідуальних потреб клієнта та специфіки його проблеми.

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Іванова Л.С., доцент		
Розділ 1	Іванова Л.С., доцент		
Розділ 2	Іванова Л.С., доцент		
Розділ 3	Іванова Л.С., доцент		
Висновки	Іванова Л.С., доцент		

6. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та систематизація матеріалу	Січень-Лютий 2024 р.	Виконано
2.	Робота над вступом	Березень 2024 р.	Виконано
3.	Робота над першим розділом	Квітень-Травень 2024 р.	Виконано
4.	Робота над другим розділом	Липень2024 р.	Виконано
5.	Написання висновків	Серпень-Вересень 2024 р.	Виконано
6.	Передзахист	Січень 2025 р.	Виконано
7.	Нормоконтроль	Лютий 2025р.	Виконано

Студент: _____О.В. Крестовська

Керівник роботи: _____Л.С. Іванова

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

ЗМІСТ

ВСТУП.....7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ……10
1.1. Сутність та зміст психологічного консультування……..10
1.2. Основні види психологічного консультування……19
1.3. Особливості технік психологічного консультування……..27
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ……41
2.1 Критерії та показники ефективності допомоги……...41
2.2. Чинники, що впливають на ефективність консультування…….49
2.3. Роль технік психологічного консультування у досягненні позитивних результатів……..56
РОЗДІЛ 3. ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ РІЗНИХ ТЕХНІК……...……...65
3.1. Аналіз випадку із консультативної практики……...……...65
3.2. Аналіз технік психологічного консультування…...…….79
ВИСНОВКИ…….……..81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..85

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 85 сторінок, 1 таблиця, 57 джерел.

Об’єкт дослідження – процес психологічного консультування.

Предмет дослідження – техніки психологічного консультування.

Мета роботи – дослідити ефективність використання технік психологічного консультування

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень.

Наукова новизна полягає у розробці та оцінці ефективності психологічного консультування в просторі розглядається через її зв'язок з соціальною роллю (клієнт, психолог, експерт/супервізор) оцінюючого суб'єкта та застосуванням різних критеріїв, спрямованих на діагностику ефективності консультування.

Практичне значення - у ході дослідження було проаналізовано вплив різних технік психологічного консультування на ефективність надання психологічної допомоги. Дослідження включало теоретичний аналіз наукової літератури, а також аналіз практичних випадків. Таким чином, дослідження підтвердило, що правильний вибір технік психологічного консультування значно підвищує ефективність психологічної допомоги, сприяючи швидшому досягненню позитивних змін у стані клієнтів.

Галузь використання: матеріали роботи можуть бути використані в роботі психолога консультанта при взаємодії з клієнтом.

КОНСУЛЬТУВАННЯ, ТЕХНІКИ, ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА, КОМУНІКАТИВНІСТЬ, РЕФЛЕКСІЯ, ЕМПАТІЯ, ГНУЧКІСТЬ, ПОВЕДІНКА.

SUMMARY

Krestovska O.V. Techniques of Psychological Counseling as a Factor in the Effectiveness of Psychological Assistance

Master's qualification work: 85 pages, 1 table, 57 sources.

The object of the study is the process of psychological counseling.

The subject of the study is psychological counseling techniques.

The purpose of the work is to investigate the effectiveness of using psychological counseling techniques

Research methods: theoretical: theoretical and methodological analysis, classification and systematization of scientific sources, comparison and generalization of research data.

The scientific novelty lies in the development and assessment of the effectiveness of psychological counseling in space, considered through its connection with the social role (client, psychologist, expert/supervisor) of the evaluating subject and the use of various criteria aimed at diagnosing the effectiveness of counseling.

Practical significance - the study analyzed the impact of various psychological counseling techniques on the effectiveness of providing psychological assistance. The study included a theoretical analysis of scientific literature, as well as an analysis of practical cases. Thus, the study confirmed that the correct choice of psychological counseling techniques significantly increases the effectiveness of psychological assistance, contributing to the faster achievement of positive changes in the state of clients.

Field of use: the materials of the work can be used in the work of a consultant psychologist when interacting with a client.

Keywords: counseling, techniques, psychological assistance, communicability, reflection, empathy, flexibility of behavior.

ВСТУП

Актуальність роботи. Психологічне консультування є безпосередня робота з людьми, орієнтована на вирішення різноманітних психологічних проблем, пов'язаних із труднощами у міжособистісних відносинах, де головним засобом впливу виступає побудована бесіда [3, 47].

Існує безліч визначень психологічного консультування. Всі вони включають кілька основних положень [7, 35]:

1. Консультування допомагає людині вибирати та діяти за своїм розсудом.

2. Консультування допомагає вчитися новій поведінці.

3. Консультування сприяє розвитку особистості.

4. У консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто. визнається, що незалежна, відповідальна людина здатна у певних обставинах приймати власні рішення, а консультант створює умови, які заохочують вольову поведінку клієнта.

5. Центром консультування виступає «консультативна взаємодія» між клієнтом та консультантом, заснований на філософії «клієнт центрованої» терапії [7, 35].

Консультування – широко затребуваний фах та одночасно ремесло, яке надає життєво важливу підтримку тим, хто її потребує, допомагаючи їм сформувати правильну поведінку для вирішення своїх проблем [1]. У сучасному світі пошук відповідних підходів до консультування для роботи з клієнтами є дуже важливим.

Практикуючі фахівці повинні володіти дедалі ширшою базою методів консультування, які підходять для окремих клієнтів, а не примушувати їх підлаштовуватися під один підхід [2]. У цьому контексті Соммерс-Фланаган ще у 2015 році зазначав, що психологам-консультантам у всьому світі важко дійти єдиного визначення своєї професії або домовитися про найкращі

методи та техніки консультування клієнтів [1]. Відтак доцільно ствердити, що сучасний вимір консультування містить чимало методів і технік для зміни поведінки людини. В цьому контекст актуальність проведення такого роду дослідження є обґрунтованою і затребуваною.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вирішення окреслених у статті завдань передбачає аналіз праць учених, хто безпосередньо чи опосередковано досліджував психологічні особливості профілю керівника. Серед них необхідно відзначити таких, як: Корі Г., Конте С., Нельсон-Джонс, Новотні Емі, Маккей М., Міллер В. Р., Мей Р., Роджерс К., Ролнік С., Соммерс-Фланаган Дж., Соммерс-Фланаган Р., Шапіро С. Л., Феннінг П. Фройд, З., Юнг К. Г. та ін. Покликання на їхні праці та інших науковців будуть подані у тексті статті з обґрунтуванням основ, що стали теоретико-методологічним підґрунтям презентованого дослідження. Мета статті полягає у дослідженні концептуального обґрунтування процедур і технік психологічного консультування.

Об’єкт дослідження - психологічне консольтування.

Предмет дослідження – техніки психологічного консультування.

Мета роботи. Дослідити особливості використання технік психологічного консультування.

Завдання:

1. Розглянути поняття психологічного консультування;
2. Проаналізувати особливості проведення технік психологічного консультування;
3. Провести емпіричне дослідження застосування психологічного консультування.
4. Сформувати терапевтичну програму розвитку психологічного консультування як чиннику ефективності психологічної допомоги.

Методи дослідження. У роботі було використано теоретичні методи: аналіз наукової літератури, синтез, порівняння та практичні: опитування, анкетування, експеримент.

Наукова новизна полягає в тому, що оцінка ефективності психологічного консультування в просторі розглядається через її зв'язок з соціальною роллю (клієнт, психолог, експерт/супервізор) оцінюючого суб'єкта та застосуванням різних критеріїв, спрямованих на діагностику ефективності консультування.

Теоретична значущість роботи полягає в тому, що на основі проведеного аналізу літератури нами запропоновано критерії оцінки ефективності застосування технік психологічного консультування та описані основні взаємозв'язки між онлайн консультуванням та психологічною допомогою (клієнт, психолог, експерт/супервізор).

Практична значимість роботи полягає в тому, що отримані результати дослідження можна враховувати під час організації та планування індивідуального та групового консультування, розробки та експертизи тренінгових програм та програм, спрямованих на розвиток особистості під час застосування психологічної допомоги.

Достовірність даних та обґрунтованість висновків заснована на схемі емпіричного дослідження, методичного інструментарію, який відповідає цілям, завданням, об'єкту, предмету дослідження, вибіркою дослідження та застосуванням статистичної обробки.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Текст роботи викладений на 85 сторінках та містить 57 використаних джерел.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Сутність та зміст психологічного консультування

Психологічне консультування є безпосередня робота з людьми, орієнтована на вирішення різноманітних психологічних проблем, пов'язаних із труднощами у міжособистісних відносинах, де головним засобом впливу виступає побудована бесіда [23, 47].

Основоположник клієнт-центрованої терапії знаменитий американський психотерапевт Карл Роджерс визначив три базові принципи даного напрямки: а) будь-яка особистість має безумовну цінність і заслуговує поваги як така; б) будь-яка особистість може бути відповідальною за себе; в) будь-яка особистість має право вибирати цінності та цілі, приймати самостійні рішення [23, 257].

Таким чином, визначення психологічного консультування охоплюють основні установки консультанта щодо людини взагалі та клієнта зокрема. Консультант приймає клієнта як унікального, автономного індивіда, за яким визнається та поважаться право вільного вибору, самовизначення, право жити власним життям. Дуже важливо визнати, що будь-яке навіювання чи тиск заважає клієнту прийняти відповідальність на себе і раціонально вирішувати власні питання.

Якась невизначеність предмета психологічного консультування бачиться у різноманітності визначень. Так, ліцензійна комісія Асоціації службовців та менеджерів США, яка видає дозволи на приватну практику, висуває таке визначення: «Консультування – це сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем та прийнятті рішень щодо професійної кар'єри, шлюбу, сім'ї, удосконалення особистості та міжособистісних відносин» [7, 89].

Беркс і Стеффаєр (1979) запропонували ширше визначення консультування: «Консультування – це професійне відношення кваліфікованого консультанта до клієнта, яке представляється як «особистість-особистість», хоча іноді в ньому беруть участь більше двох осіб. Ціль консультування - допомогти клієнтам зрозуміти те, що відбувається в їхньому життєвому просторі та осмислено досягти поставленої мети на основі усвідомленого вибору при вирішенні проблем емоційного та міжособистісного характеру» [25, 179].

Психологічне консультування (counselling) згідно визначенню Британської асоціації консультуючих психологів – це такі особливі взаємини між двома особами, за яких один індивід допомагає іншому індивіду впоратися самому собі [37, 53]. Такий спосіб спілкування, який дозволяє особистості краще вивчити свої емоції, почуття, а також думки, щоб більш чітко усвідомити себе, а після цього відкрити і користуватися своїми найсильнішими сторонами, використовуючи свої внутрішні ресурси для більш раціонального розпорядження своїм життям через прийняття обдуманих рішень та контролю цілеспрямованих дій [43, 48]. Дане визначення дуже яскраво виражає суть, характер та зміст даного виду психологічної допомоги.

У дослідженнях зарубіжних учених консультування також розуміють з точки зору процесно-функціонального підходу. Британська асоціація консультування визначає його як "процес, за якого людина, що бере на себе регулярно або тимчасово роль консультанта, відкрито й виразно пропонує та погоджується присвятити свій час, увагу та повагу іншій людині або людям, які тимчасово виступатимуть у ролі її клієнтів" [57, 9].

Заслуговує на увагу також визначення Фріца Стіла, який розглядає консультування з функціонального погляду: "консультування... - будь-яка форма надання допомоги щодо змісту, процесу розв'язання або побудови завдання (або низки завдань), за якої консультант не виконує завдання самостійно, а тільки надає допомогу в його виконанні". Пітер Блок вважає,

що "ви виступаєте в ролі консультанта щоразу, коли робите спробу змінити або поліпшити ситуацію, але прямий контроль над здійсненням дій щодо її зміни або поліпшення вам не належить..." [56, 7].

М.М. Певзнер та інші вітчизняні фахівці уявляють консультування як "особливим чином організовану взаємодію між консультантом і клієнтом, спрямовану на розв'язання проблем і внесення позитивних змін до діяльності окремого фахівця або організації в цілому" [17, 9].

Консультування як напрям психологічної допомоги вперше з'явилося у 20-х роках XX століття у США. В Америці під консультуванням розуміють застосування спеціальних консультативних процедур і прийомів із науки про поведінку для допомоги в навчанні способів розв'язання проблем і прийняття рішень, пов'язаних з особистісним розвитком, кар'єрою, сім'єю та шлюбом та іншими міжособистісними стосунками. Це визначення не описує зміст процесу консультування, проте ясно визначає його головне завдання: навчання [10, 63-64].

У психологічному словнику під консультуванням (мається на увазі психологічне консультування) розуміють "позначення процедур, включно з бесідою, тестуванням, формулюванням рекомендацій тощо, призначених для того, щоб допомогти людині розв'язати свої життєві проблеми" [35, 182].

Р. Кочунас виокремлює основні "положення, що стосуються сутності процесу консультування:

1. консультування допомагає тому, хто консультується, вибрати спосіб дії на власний розсуд;
2. консультування допомагає навчатися нової поведінки та сприяє особистісному зростанню;
3. консультування акцентує відповідальність того, кого консультують, а консультант створює умови, що заохочують його вольову поведінку;
4. серцевиною консультування є ефективна взаємодія між консультантом і особою, що консультується, яка ґрунтується на філософії "клієнт-центрованої" терапії" [37, 10].

Позиції консультанта під час психолого-педагогічного консультування можуть бути різні:

1. "консультант як порадник - постачає клієнту інформацію з питань, що його цікавлять, дає конкретні практичні поради;

2. консультант як помічник - його завдання - не давати практичних порад, а допомогти клієнту мобілізувати свої внутрішні ресурси, дати йому відчути відповідальність за те, що відбувається з ним, і прийняти адекватне рішення;

3. консультант як експерт - показує варіанти розв'язання проблемної ситуації, оцінює разом із клієнтом їхню ефективність, допомагає вибрати найкращий" [8, 257].

Виділяють дві форми консультування: "індивідуальна (зміст визначається індивідуальними потребами того, кого консультують) і групова (зміст і цілі визначаються членами групи)" [9, 8]. Процес консультування включає низку консультацій - дій професійного консультанта, спрямованих на розв'язання конкретних проблем клієнта, які мають певну смислову та часову завершеність.

Консультації можуть бути як разовими, епізодичними, так і вибудуваними в певну систему. Система консультацій за своєю логікою відображає основні етапи процесу консультування.

Сучасні зарубіжні дослідження психологічного консультування та психотерапії включають декілька основних напрямків. Це, перш за все, методологічне, в рамках якого лідирують якісні дослідження та якісний підхід [18], що включає «евристичні дослідження, феноменологічний аналіз та вивчення «життєвого досвіду» суб'єктів консультування, консультативного дискурсу, які здійснюються як у рамках «кейс-стаді», так і та інших, вибіркових та статистичних методів [20]. До типових об'єктів дослідження у роботах Дж. МакЛеода та К. Мустакаса належать навички та техніки консультування, феномени взаємодії, а також аналіз проблем ефективності та результативності консультування. У порівняльному контексті вивчаються

короткострокове, зокрема обмежене за часом («time-limited therapy») та ургентне, і навіть довгострокове консультування, їх різні напрями (школи). Критикуються претензії ургентних напрямів допомоги на існування універсальних, дієвих у всіх типах ситуацій, способів допомоги, а також проблеми незадоволеності клієнтів ефективною та успішною допомогою, що не надає клієнтам можливості свободи вибору, часу та простору переживання реалізації цієї свободи: перетворення психологічної допомоги на « лагодження психологічних механізмів». Розглядаючи ці проблеми, дослідники, наприклад, Дж. МакКарті, виходять до розуміння багатошаровості психологічної допомоги як діалогу, що зцілює ролі в ньому не стільки психотехнічних, скільки ціннісна-смислових аспектів, не стільки «лагодження», скільки розвитку, не стільки позбавлення від страждань, скільки їх ціннісне осмислення [17, 324].

У рамках методичного підходу фокусом досліджень є проблема методів вивчення ефективності та успішності консультування. Найбільш широко поширений підхід до вивчення феноменів, процесів та ефектів, пов'язаний з вивченням консультативних бесід («conversation analysis), а також консультативного дискурсу як діалогічного та переконливого. Дослідження при цьому здійснюються як у формі «кейс-стадії», і у низці інших, зокрема опитувальних форм [23, 132].

У роботах Х. Данберрі, Дж. Девіса та інших дослідників відзначаються складності методичного аспекту дослідження консультування, існування відмінностей критеріїв та загальної ефективності в роботі фахівців різних шкіл та особистісних типів з клієнтами різних статево-вікових, культурно-релігійних та соціально-статусних груп, з компетентними та некомпетентними у консультуванні клієнтами. Крім того, важливою проблемою залишається і класичне питання про відмінності критеріїв ефективності та успішності різних форм та видів консультування, психотерапії та супервізії [26, 67]. Особливо проблематична, на думку зарубіжних дослідників, оцінка ефективності в крос культурному

консультуванні: крос-культурні студії використовуються як «випуклий приклад» або модель, що відображає суперечливість та неоднозначність процесів і результатів взаємних впливів спілкуючих, їх рефлексії та перетворення суб'єктами консультування. Крім оцінок клієнтів у вивченні ефективності консультування використовуються її оцінки з боку експертів та супервізорів, а також їх оцінки клієнта та результатів його просування в ході консультування («dient assessment»), оцінки особистості та діяльності консультанта, його розвитку в ході консультативної діяльності, супервізії та перенавчання.

Наступний підхід, соціокультурний, контекстно-орієнтований: у рамках цього підходу ставиться питання про соціально-політичну та соціально-економічну ефективність та значення консультування та психотерапії, її користь та витрати.

У рамках підходу активно критикується медична парадигма допомоги, яка експлуатує «міфи про психічні хвороби», «комплекси». Іноді, наприклад, Р. Бреггін, вказується на "токсичність" психіатрії ("toxic psychiatry"), її шкоду для особистості та суспільства [50, 42], необхідність "де-медикалізації" ("de-medicalizing misery").

Нормативно-правовий підхід, крім факторів «любові» до клієнта як людини, виділяє проблеми усвідомлення та дотримання нормативно-правового та етичного аспектів консультування, включаючи питання укладання та дотримання контрактів, дотримання та порушення конфіденційності тощо. [25, 63]. Цей підхід, як зазначають Е. Тжелвейт, Б. Картрайт та інші, зовні парадоксальним чином перетинається з підходом, орієнтованим осмислення ціннісно-смислових аспектів консультування. З питанням ціннісних та етичних аспектів психологічної допомоги, на думку дослідників, перетинаються питання релігійно-духовного розвитку та осмислення консультативних відносин [5, 4], розуміння та розкриття таємного сакрального чи «тіньового», їх взаємодії, співвідношення глибинного та «вершинного» розуміння (сенсу життя , цінностей

особистості) та усвідомлення транс персональних аспектів перетворюючих відносин у ефективному консультуванні, а також усвідомлення «тіньових сторін» особистості та спілкування. Звернення до них навіть психічно хворим людям дає можливість «духовного порятунку» та пробудження шляхом переходу «через безумство до звільнення». Консультування, як пише Е. ВанДорцен, у його трансперсональному вимірі розглядається як повсякденна містерія, що має численні та важливі для розуміння того, що відбувається екзистенційні аспекти, пласти [8], саме їх існування зумовлює неефективність ургентної та уніфікованої допомоги: діалог з клієнтом не може бути здійснений «швидко». Екзистенційність психологічної підтримки не заперечує можливості часом «миттєвого» проникнення в життєвий світ клієнта і такого ж «миттєвого» зцілення. Однак, за «миттю» - величезна передісторія, в ході якої клієнт і консультант навчаються бути людьми, виживаючи у світі, в якому виживання часом просто - неможливе. Важливий момент цієї різномасштабної за часом і охоплення осіб містерії - з її чудесами зцілення - етика та цінності консультанта [60, 235], що багато в чому визначають ефективність та успішність допомоги.

Наступний підхід, орієнтований на аналіз процесів та результатів допомоги клієнтам, які потрапили в екстремальні ситуації, пережили або переживають травмуючий досвід та/або перебувають у стані горіння, важкої «об'єктної» втрати. У психотерапії (гострого чи хронічного) горя (grief therapy) виділяються спеціальні класичні та сучасні техніки та креативні практики (наприклад, психотерапія творчістю, бібліотерапія, дебрифінг). Увага дослідників звернена до процесів смислової реконструкції досвіду втрат у діалозі клієнта та консультанта. Особливо цікаво підкреслити «нове повернення» на психологічну допомогу психофізіологічних підходів: вони входять у системи роботи з клієнтами і пацієнтами, дозволяючи з допомогою інтеграції фізіологічних і психологічних механізмів лікування, працювати з найскладнішими проблемами. "Сенсорні" та інші діалоги, звернені до фокусування людини на досвіді тілесних переживань та їх трансформації в

психологічно безпечному середовищі, - на думку дослідників, демонструють високу ефективність допомоги.

У рамках досліджень впливу та подолання досвіду травми, практиками та вченими звертається особлива увага на осмислення у консультуванні її симптомів: вивчення «пам'яті тіла», неозвучених через травму голосів та/або голосів «найбільшої» травми («unspoken voice»), а також синхронізмів та попереджуючих про небезпеку знаків та «історій» у діалозі та житті клієнта та консультанта («cautionary tales»). Дж. Сіднелл і Т Стіверс, багато інших зарубіжні вчені відзначають як важливий момент сеттинга «перетворювальну силу відчувати себе в безпеці» («feeling safe») [22, 145]. Так, у популярній нейрофізіологічній теорії «блукаючих нервів» (polyvagal theory), заснованій на ідеї про те, що вибір поведінки та психологічний досвід диктуються «фізіологічним станом», зазначається, що в стані стресу нервова система може «саботувати» здатність людини розуміти те, що відбувається, співвідносити факти, явища. Нервова система оцінює ризики та безпеку у навколишньому середовищі автоматично та весь час. Відчуття безпеки, отже, відносним і залежить від стану нервової системи.

У підходах, орієнтованих на осмислення проблем професійних деформацій та психологічного вигоряння підкреслюється необхідність допомоги консультанту, вказується, що співчуття до клієнтів породжує втому, веде до більш менш інтенсивної і великої непрямої травматизації («vicarious trauma»). Міф про безтурботний консультант (myth of the untroubled therapist) ігнорує питання часом конфліктного співвідношення приватного життя та професійної практики [4, 53].

Попри сформований раніше погляд на вигоряння як на «знак» закінчення (продуктивної) професійної кар'єри, зниження професійної ефективності консультанта, виділяється в самостійний напрямок позиція Д. Глау-берман, Д. Адамс та інших дослідників. На їхню думку, «радість згоряння» (joy of burnout) може стати «новим початком» (new beginning), початком нового етапу у розвитку консультанта [12, 21]. Для цього фахівцю

важливо не переоцінювати свою стійкість (resilient practitioner) у подоланні стресів та розчарувань, але допомагати собі та користуватися допомогою оточуючих: близьких, супервізора, проводити самосупервізію. Консультант потребує самодопомоги та турботи [31, 12]. Він потребує, як пише С.Форвард, того, щоб бути дорослою, а не «дорослою дитиною» (dult children), і, допомагаючи клієнтам звільнятися від «токсинів» їх і свого минулого досвіду, наприклад, досвіду спілкування з «токсичними батьками» (toxic parents), «токсичними наставниками», «токсичними клієнтами», щоб не стати «токсичним консультантом» [11, 27].

Супервізорський підхід зазначає, що супервізія та інша допомога консультанту можуть бути організовані і у формі різною мірою системного чи контекстного коучингу чи самосупервізії, зокрема творчістю. Дослідники постулюють існування різних, у тому числі за вкладом у роботу з консультантом, типів та аспектів «клінічної мудрості» супервізора («different wisdom»). Супервізія дозволяє допомагати консультанту у розвитку його свободи, конгруентності у практиці допомоги (freedom to practice). Важлива також самодопомога клієнта та консультанта, вивчення її можливостей та обмежень, техніки, що дозволяють активізувати внутрішню силу у важких ситуаціях («inner strength»), а також на здатність клієнта «вижити без психотерапії», оскільки психотерапевтична допомога в деяких випадках надається, як наголошує Дж. Мессон, трохи більше, ніж ілюзією (illusion of psychotherapy), що з помилками і невдачами [15, 215].

Резюмуючи, відзначимо, що майже всі зарубіжні дослідники, підкреслюють значимість критичного мислення, рефлексії у сфері консультування та психотерапії, вкладених у демістифікацію консультування [44, 232], його науково-філософське осмислення. Множинність кризових тенденцій і тенденцій активного розвитку є різноспрямованістю розвитку консультування та психотерапії за кордоном, яка властива і вітчизняній практиці допомоги. До позитивних моментів досліджень можна віднести накопичений досвід теоретичних та практичних розробок у сфері

психологічної допомоги. До негативних - надмірну ажитацію тих чи інших сторін розглянутих проблем: і якісний, феноменологічний, і кількісний, класичний, і медичний, і психологічний, і соціально-правовий і соціально-економічний, і соціально-політичний та духовно-етичний, і активізаційний та супервізорські підходи - всі вони націлені на вирішення загальної, теоретико-практичної задачі і не можуть бути ізольовані. Головний висновок, який затверджується всіма дослідниками та підтримується нами, консультування – його процеси та результати – піддаються дослідженню та надають практиці консультування цінні результати, що стимулюють оновлення практики та її подальший розвиток.

1.2.Основні види психологічного консультування

Психологічне консультування – це форма психологічної допомоги, спрямована на вирішення особистих, міжособистісних або професійних проблем. Існує кілька основних видів психологічного консультування, кожен із яких має свої особливості, методи та сферу застосування.

1. Індивідуальне консультування – це форма професійної психологічної допомоги у вигляді взаємодії компетентного консультанта та клієнта, що базується на повному зосередженні консультанта на унікальності клієнта, що проводиться виключно лише з тим, хто звернувся за консультацією, у ході якої застосовується адекватні методи та засоби для придбання клієнтом знань собі, навчанню пов’язувати отриманні знання з цілями.

Основна мета – допомогти клієнту розібратися у своїх переживаннях, знайти рішення проблеми та розвинути особистісний потенціал.

Методи:

- Гуманістичний підхід (Карл Роджерс). Основна суть підходу полягає в тому, що кожна людина володіє величезними резервами саморозуміння, прагнення до самоактуалізації як основного мотивуючого

стимулу. Конфлікт між самоактуалізацією та Я-концепцією, що заважає адекватному засвоєнню досвіду, призводить до появи особистісних проблем та поведінкових порушень.

- Когнітивно-повідінкова терапія (Аарон Бек, Альберт Елліс) - це комплекс методів лікування психічних розладів (включаючи залежності, психози, депресію та тривожні розлади), що базуються на використанні знань, отриманих з наукової психології. Ці методи лікування дотримуються відносно стандартизованих протоколів. Вони часто оцінюють прогрес пацієнта протягом усього процесу терапії та використовують принципи доказової медицини.
- Психоаналіз (Зігмунд Фрейд). Психоаналіз передбачає, що людський розум, крім свідомості, також містить несвідоме. Це сховище думок, бажань, почуттів, спогадів, які не усвідомлюються нами, але впливають на свідому частину нашого життя.

2. Сімейне консультування - короткотривалий процес, спрямований на допомогу і підтримку сім'ї у розв'язанні актуальних, ясно усвідомлюваних проблем, які нещодавно проявились. Методи:

- Системна сімейна терапія (Сальвадор Мінухін). Одна з наймолодших психотерапевтичних шкіл, що розвиваються в даний час. Цей підхід виник після Другої світової війни, він розвивався в тісній співпраці з кібернетикою, і в цьому його суттєва відмінність від інших психотерапевтичних підходів. Людина при цьому підході не є об'єктом впливу і 2клієнтом. Клієнтом є вся сім'я, вся сімейна система, саме вона - об'єкт психотерапевтичного впливу.
- Метод психічно-фокусованої терапії (Сью Джонсон) є одним із найефективніших підходів до роботи з парами, сім'ями та індивідуальними клієнтами.
- Структурний підхід до сімейного консультування — це метод сімейної терапії, розроблений Сальвадором Мінухіним у 1970-х роках. Він зосереджується на вивченні та зміні структури сім'ї для покращення її

функціонування.

3. Дитяче та підліткове консультування. Цей вид консультування орієнтований на допомогу дітям і підліткам у вирішенні особистих проблем, адаптації до соціального середовища, розвитку емоційного інтелекту. Методи:

- Ігрова терапія. Це терапія за допомогою ігрової діяльності, використання гри для побудови між дитиною та дорослим таких стосунків, які дають дитині відчути себе особистістю, що дає змогу зробити корекційний вплив на дитину найбільш ефективним.
- Арт-терапія. Це вид психотерапії та психологічної корекції, що базується на мистецтві та творчості.
- Казкотерапія. Метод психологічної корекції особистості дитини за допомогою читання / прослуховування спеціально підібраних текстів народної фантастичної прози або літературних казкових творів; один із видів бібліотерапії.
- Когнітивно-повідінкова терапія. Це комплекс методів лікування психічних розладів (включаючи залежності, психози, депресію та тривожні розлади), що базуються на використанні знань, отриманих з наукової психології.

4. Групове консультування. Передбачає роботу психолога з групою клієнтів, які мають схожі проблеми або цілі. Групова динаміка допоможе людям отримати підтримку, навчитися новим способам взаємодії та розв'язання проблем.

Методи:

- Тренінги особистісного зростання. Це заняття, які спрямовані на збільшення потенціалу людини, на розкриття і вдосконалення тих якостей, які допомагають нам досягти успіху в різних сферах життя.
- Психодрама (Якоб Морено). Це процес, у якому ви можете досліджувати життя, піддаючи себе ризику без страху покарання” Зерка Морено. розроблені та описані в 20-30 роках XX століття австрійсько-

американським психологом і психіатром Якобом (Джекобом) Леві Морено й за час існування поширилися в більшості країн Америки та Європи.

- Гештальт-терапія (Фріц Перлз). Це метод, який допоможе клієнту помічати та усвідомлювати процеси, що відбуваються всередині нього, і плавно відновити цілісне уявлення про себе.

5. Кар'єрне консультування. Допомагає людям змінитися з професійним вибором, змінити кар'єру або адаптуватися до нових умов роботи.

Методи:

- Профорієнтаційні тести. Це спеціально розроблені інструменти, які допомагають людям з'ясувати свої інтереси, здібності, характеристики особистості та цінності з метою кращого розуміння свого професійного шляху.
- Коучинговий підхід. Це метод здійснення консалтингу й тренінгу, в якому спеціальна людина, «коуч», допомагає іншим людям досягнути певної цілі в професії чи в особистому житті. На відміну від наставництва, коучинг зосереджується на досягненні конкретної цілі способом, який людині належить зрозуміти самотужки.
- SWOT-аналіз особистості. Це підхід до планування, заснований на виявленні внутрішніх і зовнішніх факторів об'єкта. Провівши такий аналіз, можна визначити: Свої сильні сторони, які допоможуть у досягненні мети.

6. Кризове консультування. Допомагає людям, які опинились у складних життєвих ситуаціях (втрата близьких, розлучення, хвороба, захворювання, посттравматичний синдром). Методи:

- Техніка стабілізації емоційного стану. Це психологічні техніки, які допомагають опанувати емоції, пов'язані зі стресом, розвивати навички регуляції емоцій, виявляти та залучати ресурси, які у вас є.
- Робота з травмою (EMDR-терапія, тілесно-орієнтована терапія). Це дуже ефективний та швидкий метод роботи з травмою, що запускає природній механізм самозцілення.

- Підтримувальна терапія. Це психологічний підхід, спрямований на підтримку емоційного стану клієнта**,** зміцнення його ресурсів і допомогу у впевненому функціонуванні в житті.

7. Онлайн-консультування. Сучасний формат консультування, який відбувається через відеозв'язок, листування або телефонні дзвінки. Доступний для людей з обмеженим доступом до офлайн-психологів або тих, хто дає перевагу анонімності. Методи:

- Відеоконсультації. Це альтернативне джерело психологічної допомоги в тих випадках, коли традиційне психологічне консультування недоступне або неможливо. Онлайн-консультування дає можливість психологу-консультанту розширити сферу своєї професійної діяльності, надати допомогу людям, які за різних причин не можуть бути фізично присутніми на прийомі.
- Чат-консультування. Хоча чат-консультування не замінює комплексну психологічну допомогу, його мета — надати підтримку тут і зараз.
- Телефонна підтримка. Служба Телефонної Екстреної Психологічної Допомоги (ТЕПД) під загальною назвою «Телефон довіри» (ТД) відіграє суттєву роль у наданні психологічної допомоги людям, які потребують її терміново, але не мають змоги приїхати до психолога чи оплатити його консультацію, чи прагнуть анонімності.

Кожен вид консультування має свої переваги та сферу застосування. Вибір залежить від конкретної ситуації, потреби клієнта та кваліфікації психолога. Головне – знайти підхід, який буде ефективним та комфортним для людини.

Мета психології - це надання допомоги людям, яка визначається як система спеціальних заходів, спрямованих на подолання різноманітних труднощів, що виникають у суспільстві або в окремій особистості. Для досягнення цих цілей і було утворено психологічні служби допомоги, різних напрямів. В організації роботи цих служб є свої особливості та завдання.

Проте робота всіх психологічних центрів ґрунтується на одних етичних принципах та нормах. Перелічимо основні етичні принципи у роботі психологів різних рівнів[12, 57]:

1. принцип компетенції;
2. принцип конфіденційності;
3. принцип кваліфікованої пропаганди психології;
4. принцип відповідальності;
5. принцип благополуччя клієнта;
6. принцип етичної та юридичної допомоги;
7. принцип професійної кооперації;
8. принцип інформування клієнта про цілі та результати обстеження;
9. принцип морально-позитивного ефекту професійних дій психолога.

Це – норми, про які має пам'ятати кожен психолог. Говорячи, про необхідність вирішення проблем у різних сферах життєдіяльності суспільства випливають і основні види організації психологічної служби, такі як [28, 214[:

1. організаційно-методична робота;
2. вдосконалення професійної компетенції; психодіагностика;
3. психологічна допомога;
4. психопрофілактика та психогігієна;
5. психологічне консультування;
6. психологічне навчання та просвітництво;
7. психотерапія та психокорекція;
8. психореабілітація.

Мені хотілося б зупинитися на психологічному консультуванні. Під психологічним консультуванням ми розуміємо надання психологічної допомоги з боку спеціаліста-психолога у вигляді порад та рекомендацій та інших практичних методів. Консультування дає можливість людині вибирати

і діяти на власний розсуд, навчає новій поведінці, сприяє розвитку особистості [57, 218].

Клієнт у процесі консультування змінює своє ставлення до себе та навколишнього світу, отримує рекомендації та підтримку від психолога. Спочатку при взаємодії психолога та клієнта підкреслюється самостійність клієнта як особистості, тобто здатність самостійно приймати рішення щодо зміни власної особистості. Завдання психологічного консультування визначаються кожному разі індивідуально і залежить від цього яку психологічну школу підтримує психолог-консультант, а також від самого клієнта та проблем, з якими він звернувся. Також ми можемо виділити основні напрямки, за якими працюють психологи-консультанти:

1. Зміни форм поведінки клієнта для підвищення якості життєдіяльності;
2. Вміння долати труднощі при зіткненні із повсякденними обставинами та умовами життя [7, 32];
3. Вміння приймати важливі рішення;
4. Здатність заводити контакти та підтримувати міжособистісні взаємини;
5. Полегшити особистісне зростання та надати допомогу у самореалізації.

Процес консультування, незважаючи на відмінності у підходах психологічних шкіл сходяться на кількох послідовних стадіях [42, 137]:

1. встановити взаємодовірчий контакт, провести дослідження проблем;
2. дати точну характеристику проблеми клієнта, досліджуючи у двох сферах -емоційної та когнітивної;
3. встановити шляхи вирішення проблеми шляхом пошуку альтернативи;
4. розробити план для кожного варіанта вирішення, проблемної ситуації;

5. Забезпечити покрокове виконання, складеного плану;

6. Провести оцінку ступеня досягнення мети та підбити підсумок досягнутих результатів.

Іноді можуть виникнути труднощі у виконанні розробленого плану, внаслідок чого можливе повернення на попередні етапи процесу консультації. Це говорить про те, що процес консультування набагато складніший і все залежить від проблемної ситуації клієнта та його готовності працювати над собою. Різноманітність видів, типів, форм напрямів у психології говорить про багатогранність науки і про великі можливості. Для психолога це цінний багаж знань та методів допомоги. Для клієнта — розуміння, до якого саме фахівця звертатися, з яким запитом, у які терміни хочеться вирішити проблему та впевненість, що психолог має всі потрібні знання, щоб надати допомогу якісно та професійна.

Консультації бувають [18, 73]:

1. діагностичними – на них фахівець визначає проблему;

2. корекційними - на яких психолог визначає, який саме метод підходить для психологічної корекції;

3. профілактичними – бесіди, які допомагають уникнути проблем у майбутньому та вчасно відповісти на запитання;

4. розвиваючими - зустрічі, спрямовані на розвиток особистості;

5. психотерапевтичними – глибоке втручання у психіку людини;

6. комплексними - коли поєднуються всі вище перелічені види психологічних консультацій.

Види психологічного консультування, їх класифікація [18, 64]:

1. сімейне - вирішує проблеми в сімейних відносинах, розуміється на конфліктах і допомагає не допустити розлучення;

2. психолого-педагогічне консультування торкається проблем дітей, вирішує питання з розвитком, вихованням, а також зі створенням сприятливої, дружньої атмосфери в колективі;

3. проблеми у відносинах дорослих з дітьми, дорослих у колективі, друзів, сусідів тощо;

4. ділове консультування - допомога з вибором професії, розкриття потенціалу та пошуку покликання, розвиток ділових здібностей, підвищення працездатності, мотивація, правильна організація праці;

5. особистісне - допомагає опрацювати непрожиті емоції, незавершені конфлікти, позбутися страхів, фобій, низької самооцінки. Розвиває любов та повагу до себе, підкреслює значущість кожної особистості та вчить чути свої потреби та бажання;

6. сексуально-особистісне консультування спрямоване на порятунок від проблем в інтимній сфері, таких як страхи, сором, сором, комплекси, недовіра. Також розкриває у чоловікові та жінці їх природний потенціал.

Для допомоги людині у психології є понад сто напрямів та ще більше методик. Усі їх перераховувати не будемо, обмежимося головними, які найчастіше використовуються та популярні, як у фахівців, так і у клієнтів.

1.3. Особливості технік психологічного консультування

Психологічне консультування є одним із основних видів психологічної допомоги, метою якого є підтримка клієнтів у вирішенні особистісних, емоційних, поведінкових або міжособистісних проблем. Ефективність психологічного консультування значною мірою залежить від застосованих технік і методів, які визначають якість взаємодії між консультантом і клієнтом.

Психологічна консультація зазвичай триває одну годину, проводиться один раз на тиждень. У 70% випадків психологічна консультація є разовою, тобто клієнт приходить лише один раз. У деяких випадках, якщо ситуація досить складна і вимагає більш тривалої роботи, можливо кілька зустрічей з клієнтом (до чотирьох - шести). Якщо ж необхідна ще більш тривала і

глибинна робота, необхідно направити клієнта на психотерапевтичну роботу.

Структура психологічної консультації складається з наступних етапів:

1. Підготовчий етап. Підготовка до консультації (20- 30 хв).
2. Вступ в контакт. Знайомство. Налаштування (10 хв).
3. Розпитування клієнта. Висування і перевірка консультативних гіпотез (25 хв).
4. Надання корекційного впливу (10-15 хв).
5. Завершення, вихід з контакту (5-10 хв).
6. Оцінка результатів консультування, контроль (якщо можливо).

Слід зазначити, що основна відмінність психологічного консультування від бесіди по душах полягає в усвідомленому, осмисленому виборі необхідних в даний момент технік під контролем професійної особистісної позиції консультанта. Професійна особистісна позиція - це деяка особистісна структура, яка формується в процесі професіоналізації психолога і інтегрує всі його знання, навички, вміння. У процесі консультування психолог знаходиться саме в професійній особистісної позиції (або метапозиції), що дозволяє йому бути одночасно учасником процесу і в той же час відстежувати і контролювати те, що відбувається.

Незалежно від підходу, ефективність консультування значною мірою визначається використанням відповідних технік, таких як:

1. Постановка питань. Питання можуть бути відкриті і закриті; в консультуванні частіше використовуються відкриті питання, на які не можна дати однозначної відповіді. Відкриті питання використовуються найбільш активно на початку консультації для спонукання клієнта продовжувати або доповнювати сказане, а також для актуалізації розмови про почуття («Що Ви відчули в цей момент»?). Відкриті питання можуть підвищувати відчуття загрози і занепокоєння - їх треба ставити в слушний час і ретельно формулювати. Важливо уникати надмірного опитування, яке перетворює консультацію в допит і актуалізує захист у клієнта.

2. Наближення до мови клієнта. В ході прийому говорить в основному клієнт. Консультант ж намагається говорити «мовою клієнта», підлаштовуючись до нього по темпу, гучності, стилістики мовлення.

3. Підбадьорення і заспокоювання. Для створення і зміцнення контакту використовуються короткі фрази, які означають згоду і розуміння (Продовжуйте, так, розумію, добре, Так, Ага, М-мм). Підбадьорення підсилює підтримку - основу консультативного контакту.

4. Відображення змісту проявляється у перефразування та узагальнення. Перефразування (парафраз) - важлива техніка, спрямована як на зміцнення консультативного контакту, так і на перевірку розуміння консультантом сказаного клієнтом. В процесі перефразирования основна думка клієнта виражається іншими словами, зберігаючи основний зміст сказаного. Узагальнення - це вираження основної ідеї кількох думок або заплутаного висловлювання. При узагальненні перефразується цілісний фрагмент бесіди.

Цілі перефразирования:

1. показати клієнту, що консультант уважний і намагається його зрозуміти;

2. викристалізувати думку клієнта;

3. перевірити правильність розуміння думок клієнта.

4. Позитивне перефразування. Консультант, використовуючи скаргу або зауваження клієнта, змінює їх таким чином, що те, що було негативним, стає причиною позитивних емоцій.

5. Альтернатівние формулювання. Коли клієнт не в змозі висловити, що він відчуває, можна запропонувати йому дві-три альтернативні формулювання. Мета даного прийому - не пошук правильної відповіді, а стимулювання його, демонстрація деяких зразків, відштовхуючись від яких легше описати свої почуття.

6. Відображення почуттів. Це перефразування з орієнтацією нема на утримання, а на почуття. Клієнти частіше говорять про факти, тому пріоритет

треба віддати питань про почуття (необхідний баланс фактів і почуттів): «А що ви відчули, коли ...?» Відображаючи почуття, необхідно враховувати всі емоційні реакції клієнта. Узагальнення почуттів використовується для показу клієнту справжньої єдності протилежностей в емоційній сфері.

7. Акцентування емоційних переживань. Знаки емоцій в оповіданні - прислівники і прикметники, дієслова, що позначають відношення до чого-небудь, якості дії. Акцентуючи, уточнюючи це слово, консультант може вийти на рівень почуттів. Послідовне акцентування почуттів - розвиток діалогу в глибину.

8. Використання парадоксальних питань. Питання типу: «А чому б і ні ...?» - дає клієнтові поштовх до того, щоб почати міркувати на що раніше не піддавалася сумніву тему.

9. Уточнюючі і поглиблюють формулювання. Сказане клієнтом поглиблюється і уточнюється. Це уточнюючі питання, переформулювання сказаного. Однак при цьому важливо не виходити за межі очевидного для клієнта, кожен крок повинен логічно випливати з попереднього. Мета уточнень - більш повний, багатогранний охоплення того, що відбувається з людиною і зв'язування фактів з його відносинами з оточуючими.

10. Паузи мовчання. У консультуванні буває два види мовчання:

- змістовне мовчання - зазвичай виникає після наповнених сенсом і емоціями епізодів бесіди, може означати, що клієнт переосмислює ситуацію, це «мовчазне узагальнення», і в цьому випадку паузу не слід переривати;
- беззмістовне мовчання - пов'язано з виникаючим почуттям ніяковості, коли обидва учасники бесіди не знають, що сказати - такі паузи виникають у зв'язку з помилками консультанта, порушенням консультативного контакту, і з них потрібно виходити.

11. Тон і гучність голосу. Тон повинен бути доброзичливим, в той же час відповідати тому, що йдеться. Чи не занадто гучний, приглушений голос створює відчуття довіри, інтимності. Варіювання гучності голосу має відбуватися відповідно до зміни в стані клієнта.

12. Надання інформації. Психолог на консультації не дає порад, проте в деяких випадках клієнт потребує надання інформації, якою він не володіє. Це може бути інформація про процес консультування, поведінці консультанта, умовах консультування і т.п.

13. Інтерпретація. Інтерпретація - це перетворення сенсу, вона допомагає встановити причинні зв'язки між поведінкою і переживанням клієнта, в результаті чого клієнт бачить себе і свої труднощі новим способом.

Типи інтерпретації:

- встановлення зв'язку між окремими твердженнями, проблемами, подіями;
- акцентування особливостей, суперечностей поведінки або почуттів клієнта;
- інтерпретація способів психологічного захисту, реакцій опору і перенесення (судячи з нашої розмови, втеча є для вас способом боротьби зі страхом невдачі);
- пов'язування нинішніх подій, думок і переживань з минулим;
- надання клієнту іншої можливості розуміння його почуттів, поведінки або проблем.

14. Конфронтація. Конфронтація використовується в складних випадках для демонстрації клієнтові способів психологічного захисту і може бути застосована тільки в разі хорошого контакту і взаємної довіри.

Варіанти застосування конфронтації:

- конфронтація з метою звернути увагу клієнта на суперечності в його поведінці, думках, почуттях має два ступені: а) констатується певний аспект поведінки клієнта; б) але (проте) ... На противагу інтерпретації при конфронтації прямо вказується на причини і витоки протиріччя;
- конфронтація з метою допомогти побачити ситуацію такою, яка вона є насправді, всупереч уявленню про неї клієнта в контексті його потреб;
- конфронтація з метою звернути увагу клієнта на його ухилення від обговорення деяких проблем (ви нічого не говорите про своє сексуальне

життя);

15. Саморозкриття. Саморозкриття психолога в процесі консультації має відбуватися строго під контролем професійної особистісної позиції. При цьому не можна розділяти власні проблеми з клієнтом.

Види саморозкриття:

- вираження своїх безпосередніх реакцій по відношенню до клієнта або ситуації «тут і тепер»;
- розповідь про свій життєвий досвід, схожому з ситуацією клієнта.

16. Структурування консультування. Структурування - організація відносин консультанта з клієнтом, виділення окремих етапів консультування, оцінка їх результатів, надання клієнту інформації про процес консультування. Структурування відбувається протягом усього консультування. Кожен новий етап починається з оцінки того, що досягнуто.

Загалом, саме консультування передбачає використання певної кількості методів і прийомів позитивного впливу на життя людини. У сукупності такі підходи стосуються почуттів, думок і поведінки, і хоча вони здебільшого підтримують особистість, іноді можуть бути конфронтаційними [1, 23]. Психолог Конт [45, 68] зазначає, що консультанти «використовують різноманітні техніки для зміни «стилів і форм», у яких вони чітко передають повідомлення клієнтам, з метою розкриття реальності таким чином, щоб їх можна було почути. За умов ефективного використання методи консультування можуть призвести до змін у сприйнятті клієнтами себе, свого світу та стосунків із родиною, друзями та колегами. Джерсі [6], Р. Мей [7], Корі [2] та ін. персоналологів у різних куточках світу. Таким чином, результат лікування тісно пов'язаний з особистісними та міжособистісними компонентами консультанта. Корі ще в 2013 році зазначив, що терапевтичні стосунки та використовувані методи впливають на результат психологічного відновлення людини, але важливо, щоб методи, які використовуються психологами, підтримували терапевтичні стосунки, які формуються між ними та клієнтом [15, 62].

Наведемо запропоновану Нельсоном-Джонсом модель «П'ять навичок «ефективного консультанта» з посиланням на Конте, яка пропонується в країнах Європейського Союзу. Ця модель не ідеальна, але вона дає уявлення про те, як цінність навичок можна підвищити за допомогою практики та навчання:

1. Уважність (Активне звернення уваги на клієнтів може здатися очевидним, але це навичка, яку не можна сприймати як належне. Демонстрація інтересу до клієнта має супроводжуватися присутністю та зосередженістю. Ефективні консультанти повинні відкинути власні проблеми та будь-які занепокоєння, які не стосуються терапевтичного сеансу);

2. Перевірка (Консультант повинен оцінювати, а не засуджувати те, що говорить клієнт. Беззастережно приймаючи людей, консультанти можуть уникнути помилкових суджень і налаштуватися на те, щоб їх почули);

3. Саморозкриття (розповідати комусь щось про себе та своє життя має певні ризики в консультуванні. Зрештою, коли клієнт приходить за підтримкою, простий обмін історіями навряд чи призведе до позитивного результату лікування. Тому в процесі саморозкриття консультант повинен навчитися розуміти, коли давати відповідь (взаємність), а коли утримуватися [17, 63];

4. Фокусування (якщо між консультантом і клієнтом встановлено контакт і укладено контракт, консультант повинен вміти вміло переорієнтувати клієнта, коли той або вона відхиляється від теми. Ця навичка потребує практики, оскільки може знадобитися вміння переривати розповідь клієнта або вступати в конфронтацію з ним або нею, щоб залишатися в темі);

5. Забезпечення зворотного зв’язку (Консультант має відчувати себе комфортно як давати, так і отримувати зворотний зв’язок. Практика того, що він проповідує, означає, що він може запропонувати клієнту важливе розуміння свого мислення та поведінки, водночас отримуючи інформацію про те, що працює (чи не працює) без опору). Нарешті, ефективні консультанти повинні знати про метарівні того, які навички

консультування вони використовують (і не використовують), і як їх можна вдосконалити відповідно до конкретних потреб клієнта.

Наведемо також, посилаючись на Конта [45, 79], «вісім популярних методів консультування». Науковець зазначає, що консультування – це не стільки мистецтво, скільки процес, який фахівець може вдосконалити за допомогою практики та правильних засобів і методів. Психологи-консультанти та психотерапевти мають у своєму розпорядженні безліч методів і прийомів, які спрямовані на зміну інших людей. Наведемо короткий опис трьох найбільш корисних і популярних технік, запропонованих психотерапевтами Корі [2], Конте [3], Нельсоном-Джонсом [8]. Перша з них – «Техніка порожнього стільця». Конте зазначив, що «техніка проста, але результат може бути глибоким». Консультант просить клієнта відкрито поговорити з людиною, з якою він відчуває проблеми (але часто вже не контактує), уявляючи, що він сидить перед ним на порожньому стільці. Ця техніка може стати потужним інструментом для пробудження яскравих емоцій і глибоких усвідомлень.

Наступна техніка — «Ідеальне Я». Клієнта просять уявити себе в ідеалі – як би він почувався і поводився, якби був тим, ким хоче бути. Чим більше відстань між цим ідеальним «я» та їхнім істинним, справжнім «я», тим нижчою може бути їхня самооцінка. Ця техніка може допомогти створити шлях до підвищення самооцінки та більшої конгруентності.

Ще одна поширена техніка — «Рольова гра». Це допомагає клієнтам вивільнити та дослідити почуття у стосунках і ситуаціях з їхнього минулого, теперішнього та майбутнього.

Цей прийом може бути особливо цінним, оскільки допомагає клієнтам побачити ситуацію з іншої точки зору, визначити більше емоцій і підвищити усвідомленість.

Ми також опишемо "Два методи бездоганного інтерв'ю", написані Соммерс-Фланаган Дж., Соммерс-Фланаган Р. [1]. Вони відзначили, що інтерв’ю є важливою технікою для професійних консультантів, починаючи з

первинної оцінки клієнта та продовжуючи лікування. Два цінні методи, насамперед для початківців інтерв'юерів, включають [3] рефлексію та збір інформації [35, 79]. Рефлексія. Слухач (консультант) підтверджує, що він зрозумів повідомлення, передане клієнтом. Це передбачає більше, ніж просто повторення сказаного, що може перервати потік слів і стати дратівливим. У той же час досвідчений консультант рефлексує над тим, що було сказано (зміст) і як це було сказано (процес), що веде до глибшого розуміння клієнта.

Збір інформації. Для консультантів важливо розуміти історію своїх клієнтів. Вони повинні бути обережними, щоб не використовувати свій досвід для класифікації або ярлика людей занадто швидко. Натомість, слухаючи розповідь клієнта, вони можуть запропонувати багаті перспективи його чи її життя [17, 83].

Нельсон-Джонс також запропонував «Три зручні способи спілкування», в якому описані п'ять основних способів спілкування консультантів з клієнтами [8, 4]:

1. Вербальна комунікація - повідомлення, що передаються за допомогою слів;

2. Голосове спілкування – повідомлення, що передаються голосом (наприклад, висота тону та наголос);

3. Тілесне спілкування – повідомлення, що передаються через тіло (включаючи зоровий контакт, вираз обличчя тощо).

З очевидними застереженнями та ризиками спілкування може також включати торкання руки чи плеча, різної сили та тривалості. Метод Taking Action також можна використовувати під час віртуального спілкування. Зрозуміло, що віддалене спілкування може включати надсилання електронних листів або текстових повідомлень як нагадування про зустріч. Наприклад, Conte [3] у 2009 році та Nelson-Jones [8] у 2014 році запропонували три методи, які є важливими аспектами спілкування в консультуванні, кожен з яких включає один або більше каналів спілкування:

1. Активне слухання. Активне слухання демонструє взаєморозуміння між оратором (клієнтом) і слухачем (консультантом) і включає як вербальне, так і невербальне спілкування, і може перевірити, чи ми приділяємо увагу клієнту. Зазвичай це включає: кивання голови, коли це доречно, дотримання теми, здатність точно підсумувати сказане, щоб клієнт відчув себе почутим. Тому ефективне активне слухання показує клієнту, що ви зацікавлені, а це життєво важливо для успішного терапевтичного альянсу [32, 48];

2. Розпитування. Не дивно, що хороші методи опитування є життєво важливими для консультанта. Відповідні запитання можуть допомогти клієнту розповісти про процес, думки та почуття, що стоять за його діями, а не просто описувати те, що сталося;

3. Емпатія. Хоча часто недоречно порівнювати свої власні важкі часи з важкими часами клієнтів, дуже важливо, щоб консультант міг співчувати тому, про що говорить клієнт. Консультанти повинні вміти поставити себе на місце клієнта.

У цьому контексті також доречно перерахувати 12 інших корисних технік і підходів консультування:

1. Рефлексія гештальттерапії. Існує багато підходів до консультування з конкретними методами, придатними для клієнтів у різних ситуаціях або з різними проблемами.

2. «Гештальт-терапія — це не час говорити про свій досвід; навпаки, кожна мить терапії – це досвід, який потрібно прийняти і проти якого потрібно боротися» – її метою є самоусвідомлення [13, 46]. Ось дві дуже практичні гештальт-вправи:

3. Вправа на розворот – консультант пропонує клієнту зіграти роль своєї протилежності; наприклад, сором'язлива людина прикидається ексгібіціоністом (техніка допомагає клієнтам розпізнати і прийняти негативні і позитивні сторони свого характеру, занурюючи їх у те, що зазвичай викликає у них страх);

4. Залишайтеся з почуттям – зазвичай клієнти хочуть уникнути неприємних емоцій і лякаючих подразників (ця техніка заохочує протилежне – консультант спонукає клієнта залишатися з ними і глибше занурюватися в те, чого він хоче уникнути);

5. Кращі гуманістичні методи. Створена Карлом Роджерсом особистісно орієнтована терапія. Як пишуть Соммерс-Фланаган Дж., Соммерсланаган Р. – це оптимістичний, гуманістичний і феноменологічний підходи до терапії, відповідно, всі ми маємо здатність до різкого зростання. Цей метод передбачає безумовне позитивне ставлення. Консультант повинен цінувати клієнта як окрему і унікальну особистість, приймати його почуття, думки, переконання і все його єство без будь-яких умов. Експресивна арт-терапія. Дочка Карла Роджерса, Наталі Роджерс, розширила особистісно-орієнтований підхід свого батька до спонтанного творчого самовираження. Експресивна арт-терапія дозволяє клієнтам створювати візуальне, письмове, музичне або рухове мистецтво, щоб виразити свої почуття, отримуючи при цьому розуміння від цієї діяльності [28, 73];

6. методи групового консультування. Групова терапія та консультування настільки ж ефективні, як і індивідуальні сеанси для ряду станів, включаючи тривогу, депресію та ожиріння [9].

У той час як деякі техніки, які використовуються з окремими особами, можна розширити до груп, інші є більш специфічними через динаміку та взаємодію, що включається: Ходити (кожного члена групи просять покинути своє місце, щоб поговорити з іншим (наприклад, сказати: «Я не довіряю тобі, тому що…») або зробити щось інше. Техніка орієнтована на ризик. Це цінна можливість залучити клієнтів, які небагатослівні або бояться довіряти іншим [21, 93]; дослідження та вивчення розмов про зміни [32, 124];

- методи консультування пар. Здатність вирішувати проблеми стосунків є ключовою частиною будь-яких стосунків і зазвичай включає такі методи (Williams, 2012): Визначення проблеми (визначити та сформулювати проблему (часто це основна тема суперечок): знайти спільну мову, зважити

плюси та мінуси кожного рішення, визначити позитивні та негативні сторони кожного варіанту, експериментувати, узгодити одне рішення та спробувати його як експеримент, проаналізувати результат, оцінити ефективність рішення, чи вирішило це проблему для обох учасників стосунків?

- Методи лікування конкретних розладів. Є багато корисних статей, які вводять методи лікування тривоги та травми (психотерапевт Шапіро [49, 214] у 2020 році зазначив, що стати більш уважним — це ефективний спосіб зменшити тривожність).

Психологи-консультанти повинні прочитати статтю «Як використовувати терапію усвідомленості для лікування тривоги», щоб дізнатися про деякі цінні підходи, які можна спробувати з клієнтами). Наприклад, при роботі з депресивними клієнтами психолог-консультант повинен бути ознайомлений з наступними науковими працями: Як впоратися з депресією: «28 терапевтичних листів», «Допоміжні робочі листи для боротьби з депресією», «Робочі листи поведінкової активації при депресії та тривожності», «Техніки роботи з травмою». Адже травма непередбачувана і залежить від суб'єктивного переживання людиною того, що сталося. Для роботи з соматичним лікуванням і техніками посттравматичного росту можуть бути корисними такі публікації: методики соматичного лікування, методики посттравматичної терапії росту [32, 4];

- стратегії підвищення самооцінки. Свого часу Маккей М., Феннінг П. зазначали, що самооцінка має немало значення для психологічного виживання. Низька самооцінка, часто спричинена старими ранами відторгнення та жорстокого поводження, може завдати сильного болю [12]. Один із найкращих способів підвищити самооцінку – зробити самокритику марною. Вже згадані Mackay M., Fanning P. пропонують використовувати в цій ситуації афірмації. Повторення наведених нижче тверджень (і багатьох інших) може допомогти утриматися від самокритики: я чогось вартий, тому що я живий і дихаю, я відчуваю і усвідомлюю; Я відчуваю любов і біль і роблю все, що можу. я хороша людина; Я такий самий, як і кожна інша

людина, яка коли-небудь жила. Ми всі намагаємося вижити і робити все можливе; Запитайте себе про вартість; Запитайте себе, яку ціну ви платите за нападки вашого внутрішнього критика. Низька самооцінка може дорого коштувати в усіх сферах нашого життя; Корисно скласти список вартості вашої критики та оформити це заявою;

- Як впоратися з горем: 3 корисні методи. Психотерапевт Дж. Ворден [13, 214] запропонував кілька практичних методів просування вперед у консультуванні горя.

Однак вони завжди повинні керуватися оцінкою особистості та поведінки клієнта. До них належать: Виразні слова. Іноді може знадобитися використовувати сильні слова, щоб викликати почуття – наприклад, сказати, що чийсь партнер «помер», а не те, що клієнт «втратив його»;

Написання. Написання листа покійному може бути корисним способом виразити почуття та зайнятися незавершеними справами; Рольова гра. Постраждалим може бути корисно розіграти майбутні ситуації, які, як вони бояться, можуть викликати емоційний стрес;

- Ресурси консультування з позитивної психології. Є багато доступних ресурсів, які допоможуть консультантам підтримати своїх клієнтів у важкі часи чи ситуації та допомогти їм рухатися до значущих цілей. Ці ресурси включають: стилі мовлення (корисні поради, щоб стати більш обізнаними під час консультування, визначаючи стилі мовлення та обмірковуючи їх), консультування з оцінювання пар [23, 45].

Форма оцінки консультування співробітників (корисний робочий аркуш для розуміння та обговорення проблеми чи події, що виникла на роботі, що призвело до того, що працівник звернувся за консультацією), самозвернення студента для консультування. Методи підтримки студента включають: Емпатична робота на стільці. Три стільці представляють самокритичний голос, ваші почуття засудження та точку зору друга чи консультанта, який підтримує їв про них щовечора.

Крок перший - знайдіть три можливості для взаємодії та спілкування з іншими.

Крок другий - поміркуйте про ваші три взаємодії. Чи відчували ви налаштованість на іншу людину? Ви відчували її близькість? Пошук позитивних мікромоментів може сприяти розвитку позитивних емоцій). Вправи з позитивного спілкування. Такі методи зазвичай є підтримуючими, але іноді конфронтаційними, змін [8, 53].

Таким чином, проаналізовано ряд сучасних досліджень закордонних колег у сфері психологічного консультування. На основі проведеного дослідження були запропоновані: модель «5 навичок «ефективного консультанта», «вісім популярних методів консультування», «три зручні методи спілкування», «дванадцять корисних методів і підходів до консультування». У цьому контексті обґрунтовується, що хоча відповідні методи є життєво важливими для успіху лікування, терапевтичні відносини - зв'язок, який формується між консультантом і клієнтом, також є життєво важливими. Разом вони створюють сприятливе середовище. для навчання, зростання та змін.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Критерії та показники ефективності психологічної допомоги

Велика кількість досліджень присвячена проблемі вивчення особливостей професійної діяльності психолога-консультанта та портрета «ідеального» психолога (Г. С. Абрамова, Ю. Б. Алешина, Н. А. Амінов, Р. Кочюнас, Р. Мей, М. В. Молоканов, Р. С. Немов, К. Его, успішність, Е. Е. Смір професійної діяльності. Важливе значення мають дослідження, які вивчають зв'язок і вплив певної якості (наприклад, комунікативної компетентності) на ефективність професіонала, що дозволяє оцінити досліджувані якості як бажані або небажані для психолога Сутність цієї проблеми наведемо визначення продуктивної діяльності: «Це специфічний вид діяльності людини, спрямований на творче перетворення, удосконалення дійсності та самого себе» [1, 76]. Ця діяльність, яка приносить значний бажаний результат, має своєю кінцевою метою створення будь-якого продукту, наприклад, продуктом може бути вміння активно слухати. Водночас оцінка діяльності психолога не завжди може бути здійснена відразу після її проведення, оскільки бажані зміни можуть відбутися непомітно, не зараз або ніколи. Говорячи про діагностику, слід також мати на увазі, що сам процес психологічної діагностики певною мірою дає певний терапевтичний ефект, оскільки актуалізує в психіці людини раніше неусвідомлювані сторони її психічного життя. Вимоги до практичного психолога неоднозначні. Він повинен виконувати різноманітні завдання, що висувають особливі вимоги до особистості та профілю підготовки. І. В. Дубровіна розглядає навчальні, психопрофілактичні, консультативні, діагностичні, психокорекційно-розвивальні форми роботи з точки зору практичних завдань [2, 28, 29]. Ще одним критерієм поділу є спеціалізація психолога. Тут можливі як мінімум

дві сфери діяльності: психодіагностична (психодіагностика, експерт-психолог); корекційно-консультативний (психолог-консультант, психолог-тренер, психотерапевт або психокоректор). Остання функція може впливати як на немедичну сферу, так і на медичну психотерапію (тобто лікування соматичних і психічних захворювань психологічними засобами). Говорячи про психотерапію, мається на увазі насамперед немедична допомога, тобто вирішення проблем у сфері психології, а не медицини, оскільки остання потребує спеціальної медичної чи дефектологічної підготовки. Повного розподілу між медичною і немедичною психотерапією бути не може, тому що чіткої межі між поняттями «норма» і «патологія» немає. Часто практичні психологи не знають, чи це патологія характеру чи психічні відхилення, і беруться за реальні медичні проблеми, поверхнево використовуючи набутий інструментарій. Тому потрібно бути уважним до екстремальних проявів клієнта. Якщо говорити про критерії психологічної майстерності та ефективної роботи психолога, то можна виділити наступні рівні:

1. Рецепт - є набір готових схем дій у стандартних ситуаціях.
2. Алгоритм - якщо психолог може провести хоча б найпростіший аналіз ситуацій, то можна підібрати алгоритм вирішення типової ситуації. Крім того, психолог повинен вміти класифікувати ситуації і знати універсальні методи їх вирішення.
3. Стратегічний рівень - це коли виробляється певна стратегія пошуку рішень у нестандартній ситуації, відкидаючись штампи та готові рецепти. Тут можна виділити наступні підрівні:

- практично-ситуаційний - психолог робить спробу поєднати теорію з практикою та елементом практичного мислення, намагається знайти вихід в окремих нестандартних випадках при наданні психологічної допомоги;
- аналітичність – уміння аналізувати ситуацію, виділяти найважливіші аспекти нестандартної ситуації, знаходити оптимальне (або наближене до нього) рішення на основі її аналізу завдяки творчому

використанню теоретичної та практичної підготовки. Тут можна відзначити наявність психологічного розуміння та мислення професіонала;

- синтетичний – бачення всієї проблеми в цілому, у всіх її взаємозв'язках. Це рівень, коли психологічне мислення виступає як творчий процес синтезу теоретичних знань, значного практичного досвіду, уміння прогнозувати результати.

Тоді серед безлічі оптимальних рішень ви зможете вибрати найкращі. Звичайно, психолог-початківець, часто не маючи особистого досвіду роботи з клієнтами, не може мати такого рівня майстерності, що не може не позначитися на його впевненості в практичній роботі. Професія психолога передбачає консультативне, терапевтичне спілкування з клієнтами, проблеми яких мають різноманітні соціальні, біологічні та психологічні чинники, що вимагають від психолога-консультанта гнучкості, тобто здатності змінювати тактику спілкування, змінюватися відповідно до будь-яких умов, вміти знаходити підхід до клієнта з точки зору його досвіду, його поглядів на процес. Г. С. Абрамова пропонує класифікацію орієнтацій клієнта в психокорекційної роботі: «роби, як я» - слабо виражений інтерес до іншого (орієнтація на узагальнений досвід), «давайте зробимо це разом» (орієнтація на типове у внутрішньому світі клієнта) і «давайте подумаємо, як зробити це краще» - виражений інтерес до іншого (орієнтація на особистість). Залежно від прийнятої позиції визначається, наскільки процес взаємодії між фахівцем і клієнтом є однозначним щодо кінцевих і проміжних цілей (зверху цілі визначаються і змінюються фахівцем, поруч фахівець і клієнт в ході співпраці, а знизу фахівець слідує за клієнтом). Г. С. Абрамова у своїй роботі «Практична психологія» йдеться про необхідність урахування теоретичних засад психолога-консультанта, що впливають на його професійні цілі та завдання; ставлення психолога до професії та його уявлення про власні професійні якості; професійні можливості як психолога-консультанта [2, 59]. У консультаційній практиці є приклади моделей поведінки профконсультанта, яким він має бути під час терапевтичного лікування. Найчастіше вказують на

такі вимоги, як конгруентність, цілісність, позитивне сприйняття себе та інших, емпатія та особистісна та соціальна зрілість консультанта, його вміння формулювати свої почуття та задавати відповідні питання, оскільки набір цілей і завдань дозволяє психологу-консультанту визначити критерії, конгруентність, ціну наближає його до досягнення мети психологічного консультування – актуалізувати ресурс клієнта. може самостійно вирішити свої проблеми. Кваліфікований психолог розглядає цілі психологічної допомоги як нові можливості для клієнта, які він повинен продемонструвати у взаємодії. Це фахівець, здатний співпрацювати та взаємодіяти з клієнтом у будь-якому напрямку в його русі до досягнення професійної мети. Існує сім напрямків оцінки ефективності бесіди комунікативної діяльності психолога-консультанта [3, 32]. Розглянемо ключові ідеї. Це допомагає виявити компетентність і ефективність дій психолога або терапевта.

1. Навмисність. Скільки напрямів розвитку клієнта може запропонувати психолог? Якщо клієнт спочатку скутий і нерухомий, скільки додаткових можливостей він має після спільної роботи з психологом?

2. Творче прийняття рішень. Клієнт самостійно встановлює цілі терапії? Чи входить пошук позитивних моментів у коло проблем? Чи є принаймні три альтернативи дій? Чи можна сказати про клієнта, що він діє бадьоро і цілеспрямовано, чи важко приймати рішення?

3. Мікротехніка. Может психолог целенаправленно применять микротехнику, чтобы добиться определенного влияния на клиента? В частности, умеет чи он добувати факти, почуття, причини, являющиеся основною проблемою? Способен ли он, пользуясь навыками воздействия и выслушания, описать, как клиент видит и испытывает ситуацию? Может ли, пользуясь навыки воздействия, выявить новые перспективы развития ситуации? Правильно чи використовуються мікротехніки з точкою зору клієнта?

4. Індивідуальна і культурна емпатія. Способен ли терапевт принять точку зрения клиента, применяя индивидуальную емпатию и связанные с ней

такие понятия, как непосредственность, конкретность и положительный взгляд. Способен чи он змінити емпатичні конструкції з учетом культурних утечек клієнта, не забиваючи особливу неповторність? Добавилось чи у клієнта уваження до інших особистостей, культурам? Клієнту необхідно, чтоб его понімали, но не меньше важно, чтоб он научился понимать других.

5. Навички спостереження за клієнтами. Чи здатний терапевт помітити та відобразити як вербальну, так і невербальну мову клієнта? Чи здатний він осягнути поверхневу структуру речення і зрозуміти (разом з клієнтом) його глибинний зміст? Чи вміє він налагодити зв'язок із клієнтом і повести його в новому напрямку? Чи здатний консультант помітити протиріччя і вирішити їх шляхом конфронтації? Як клієнт реагує на конфронтацію - негативно, частково визнаючи або повністю усвідомлюючи протиріччя? Або є синтез нових конструкцій і нового світогляду?

6. Взаємодія людина – середовище. Чи може психолог оцінити клієнта за моделлю Келлі? Чи може він створити відповідне середовище для росту та розвитку клієнта?

7. Інтеграція. Чи вміє терапевт поєднувати вищевказані методи, якості, конструкції в плавному співбесіді, чи здатний він викликати позитивні зрушення у клієнта? Чи вміє він використовувати метод пошуку позитиву?

Таким чином, основним критерієм ефективності роботи психолога-консультанта є самоповага клієнта, досвід і здатність самостійно вирішувати власні проблеми в позитивному напрямку. Якщо брати до уваги роботу психолога в нашій країні, то на основі аналізу відомих досліджень можна сформулювати поради психологам-початківцям для ефективного здійснення професійної діяльності так:

1. Не «зациклюйтеся» на якійсь одній області психології.
2. Мати різноманітний життєвий досвід (соціальна зрілість).
3. Мати велике та різноманітне коло спілкування.
4. Знати будову тіла, симптоми та особливості поширених

захворювань, психосоматичні зв'язки, а також перспективи та методи лікування. Не всі сучасні лікарі компетентні, є шахраї. Схеми медичного обману зазвичай типові.

5. Знати криміналістику, вивчати сучасні механізми обману та шахрайства. Адже більшість людей регулярно стикаються з цим кримінальним явищем.

6. Мати знання з юриспруденції. Ці знання необхідні для того, щоб чітко усвідомлювати можливості правомірної поведінки людини. Ефективним інструментом психологічної дії також може бути право та механізми його реалізації. Не знаючи перспективи вирішення проблеми, психолог не зможе адекватно спілкуватися з клієнтом. Особливо це стосується психологів, які консультують жертв, які зазнали насильства.

7. Добре знати основи світових релігій. Людей, які ототожнюють себе з тією чи іншою вірою, більше, ніж атеїстів.

8. Добре знати нетрадиційні вчення. Вчення, в яке людина занурилася, стає частиною її світогляду. Цього не треба приховувати.

9. Знати сучасну субкультуру. Субкультура – це особливий світ зі своїм настроєм. Приналежність людини до субкультури дозволяє зробити деякі припущення, які можуть допомогти у виявленні мотивації певних дій.

10. Орієнтуватися в наркоманії. Кожен стимулятор має свою специфіку, свій вплив на психіку, який необхідно враховувати.

11. І найголовніше: здобувайте власний клієнтський досвід за прикладом високопрофесійних психологів та проводите постійну роботу в супервізійних групах практичних психологів.

Таким чином, критерієм ефективної роботи психолога насамперед можна вважати ті психологічні досягнення, які отримав клієнт або група (у групових формах роботи). Звичайно, якщо навички або отримані знання можна перевірити, то більш глибокі особистісні трансформації можуть залишатися зовні непомітними, поки не перетворяться на спосіб життя і відносини клієнта зі світом. Іншим критерієм, хоча і не завжди правомірним,

може бути відчуття суб'єктивного полегшення, внутрішнього задоволення клієнта. Але іноді це може означати, що клієнт вирішив уникнути відповідальності не шляхом вирішення проблеми, а через увагу і співчуття. Завдання психолога різноманітні, вимоги часто суперечливі. Найбільшою проблемою є відсутність особистого досвіду практичної роботи (недостатня практична підготовка у ВНЗ) у психолога-початківця. Часто психолог-початківець не може визначити власні першочергові цілі та орієнтири, критерії діяльності. На початку кар'єри молоді психологи, як правило, мають багато ілюзій щодо своєї професії. Багато хто з них хоче реалізувати себе в улюбленій професії, допомагати людям, бути відомим, популярним і високооплачуваним психологом. Але не завжди ці мрії збуваються. Найбільші труднощі виникають на початку роботи - це недостатній практичний досвід, відсутність власної клієнтської бази, погана організація початку роботи, труднощі у відкритті власного бізнесу для приватного консультування, відсутність впевненості в собі, відсутність власного клієнтського досвіду, ілюзія, що психологію достатньо вивчати по книжках, без відвідування супервізійних груп і т. д. Для психолога-початківця, як і для медичного працівника, вирішальними принципами, на яких будується діяльність Будь-який професійний психолог повинен базуватися на принципах етичності, екологічності та відсутності шкоди. Ці знання теж часто або чисто теоретичні, або зовсім випадають поза його увагою. Якщо психолог-початківець прийшов працювати в сформовану систему, він зобов'язаний прийняти її цінності і слідувати її вказівкам, навіть якщо він з ними не згоден. Існує кілька основних груп проблем, з якими обов'язково зіткнеться будь-який початківець психолог:

1. Проблеми суто професійного характеру в основному пов'язані з дуже широким спектром психологічної роботи і необхідністю добре розбиратися в специфіці організації, де фахівець починає працювати.

2. Організаційні проблеми, пов'язані з тайм-менеджментом власної професійної діяльності, іноді повна відсутність будь-яких критеріїв успішної роботи психолога.

3. Проблеми з інтеграцією в колектив, взаємодією та взаєморозумінням з колегами та адміністрацією.

4. Емоційні проблеми, пов'язані з освоєнням нової соціальної ролі.

5. Відсутність особистого досвіду практичної роботи, а часто і досвіду персональної терапії.

Етап адаптації в професійному житті неминучий з двох основних причин. По-перше, соціальні норми навчального закладу, який готує спеціалістів, відрізняються від норм колективу за майбутнім місцем роботи. По-друге, необхідно звикнути до багатьох тонкощів роботи, які, навіть відомі зі слів викладача, ще не перетворилися на стійкі навички. І як незабаром переконається будь-який психолог, потрапивши на робоче місце, інформація вчителів може сильно відрізнятися від реальності. Крім того, робота психолога пов'язана з частими нестандартними ситуаціями, які вимагають постійного напруження думки та творчого підходу до справи. І тут «рецептурний» підхід до справи не допоможе, а на більше – не вистачає практичного досвіду. Що стосується ймовірності емоційних проблем, пов'язаних з освоєнням нової соціальної ролі психолога, то вони певною мірою неминучі просто тому, що прихід на будь-яку нову роботу - це завжди стрес. Крім того, емоційна напруженість роботи психолога посилюється великою кількістю нестандартних ситуацій, загостреним почуттям професійної відповідальності та необхідністю виконання багатьох видів робіт, у яких вони не відчувають себе достатньо компетентними. Тому не випадково стресостійкість відноситься до числа найбільш актуальних для психолога якостей особистості. Якщо фахівець володіє цією якістю і достатньо підготовлений до роботи в професійно-особистісному плані, якщо він має професійну підтримку на рівні супервізії, то емоційні труднощі не будуть проявлятися особливо гостро і швидко зникнуть. Тоді його ефективність як спеціаліста постійно зростатиме. Якщо професійний розвиток в емоційному плані не такий успішний, то можна накопичувати проблеми всередині себе і переносити їх на своїх клієнтів і організацію, або

навіть професію в цілому. Але буває так, що людині в силу особистих якостей чи інтересів не вдається успішно адаптуватися до роботи психолога. Крім того, де б не працював психолог-початківець, особливістю його роботи завжди залишається постійне внутрішнє вдосконалення, набуття нових умінь, знань, навичок, необхідність добре орієнтуватися в нових наукових розробках і тенденціях у професійній сфері. Тому психологу доцільно брати участь у тренінгах і курсах, спілкуватися з колегами, читати спеціалізовану літературу. 245 Отже, основним завданням, яке вирішує психолог на першому етапі, є формування власних критеріїв ефективності, власної професійної ідентичності, становлення професіонала. Якщо це завдання успішно вирішено, адаптація проходить безболісно, залишаючи корисний досвід і даючи сили для наступних досягнень, для ефективної роботи в обраній професії.

2.2.Чинники, що впливають на ефективність консультування

Існує багато досліджень в області розвитку особистісних якостей консультанта, але, на жаль, немає однозначної, збалансованої моделі особистісно-професійних якостей фахівця даного профілю, яка б забезпечувала ефективність роботи консультанта. Дуже часто, характеризуючи успішного консультанта як професіонала, клієнти використовують повсякденні поняття: «відкритий», «теплий», «уважний», «щирий», «гнучкий», «толерантний». Яке поєднання особистісних властивостей має бути, щоб найбільшою мірою забезпечило успіх консультаційного процесу? Створення системного твердження про спеціалізацію психолога-консультанта зумовлене повагою українських (О.Ф. Бондаренко, С.В. Васьківська, П.П. Горностай, В.Г. Панок, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелєва та ін.) та зарубіжних учених (Н. Анімова, Р. Коцюнас, М. Молоканов, К. Роджерс та ін.). Проте, як правило, різні підходи або надто детально, безсистемно описують професійні вимоги та суттєві особистісні

якості психолога, або пропонують моделі з урахуванням особливостей лише одного з існуючих терапевтичних напрямків. У зв’язку з цим виникає потреба у створенні моделі психолога-консультанта, яка б структуровано та без зайвої деталізації представляла основні професійно-особистісні якості, що забезпечують ефективність його професійної діяльності, і на яку можна було б спиратися у процесі підготовки майбутніх практичних психологів. У зарубіжній психології не існує єдиної системи вимог до особистості консультанта. Різні вчені пропонують свої моделі «ефективного», «кваліфікованого», «компетентного» психолога чи психоконсультанта, спираючись, як правило, на наступне уявлення про сутність і генезис проблеми клієнта; умови консультаційних відносин; місце і роль психолога і клієнта в процесі консультування; терапевтичні фактори, завдяки яким відбувається «зцілення» клієнта тощо. Так, Комітет США з нагляду та навчання консультантів виділив наступні шість рис особистості цього фахівця, які, на його думку, необхідні такому фахівцеві: довіра до людей, повага до цінностей іншої людини, проникливість, відсутність упередженості, саморозуміння, усвідомлення професійного обов'язку. Л. Уолберг виділив такі риси особистості консультанта: чуйність, об'єктивність, гнучкість, емпатійність і відсутність власних серйозних проблем. До рис, особливо шкідливих для консультанта, він відносив авторитарність, пасивність і залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, нездатність терпляче ставитися до бажань клієнтів, невротичне ставлення до фінансової та матеріальної підтримки. К. Шнайдер представив три важливі постулати кваліфікованого консультанта і психотерапевта: особистісна зрілість, здатність успішно вирішувати власні життєві проблеми, відвертість, толерантність і щирість до себе; соціальна зрілість, уміння допомагати іншим людям, ефективно вирішувати їхні проблеми, відвертість, толерантність і щирість у стосунках з клієнтами. Проблеми більшості людей в тому, що вони витрачають багато енергії на відтворення ролей, на створення зовнішнього іміджу, замість того, щоб

використовувати її для вирішення реальних проблем. Якщо консультант більшу частину часу ховається за професійною роллю, клієнт також буде ховатися від нього. Якщо консультант виконує роль лише технічного експерта, обмежуючись своїми особистими реакціями, цінностями, почуттями, консультування буде безплідним, а його ефективність – сумнівною. Відкритість до власного досвіду. Відвертість консультанта розуміється не в сенсі відвертості з іншими людьми, а як щирість у сприйнятті власних почуттів. Соціальний досвід вчить нас заперечувати, відкидати свої почуття, особливо негативні. Дитині кажуть: «Мовчи, старші діти (або хлопчики) не плач!» Дорослим оточуючі говорять майже те саме: «Не плач!». або "Не нервуй!" Зовнішній тиск змушує їх придушувати смуток, дратівливість та злість. Ефективний консультант не повинен уникати переживань, у тому числі й негативних. Тільки в цьому випадку можна успішно контролювати свою поведінку, оскільки придушені почуття стають ірраціональними і є джерелом неконтрольованої поведінки. Коли консультант усвідомлює свої емоційні реакції, він здатний самостійно вибирати той чи інший спосіб реагування на ситуацію і не дозволяє несвідомим почуттям порушувати регуляцію власної поведінки. Крім того, консультант зможе сприяти позитивним змінам у клієнта, оскільки сам може проявляти толерантність до всього різноманіття чужих і власних емоційних реакцій. Розвиток самопізнання. Обмежене самопізнання означає обмеження свободи, а глибоке самопізнання збільшує можливість вибору в житті. Чим більше консультант знає про себе, тим краще він буде розуміти своїх клієнтів, і навпаки - чим більше консультант знає своїх клієнтів, тим глибше він розуміє себе.

Виявляється, нездатність консультанта чути, що відбувається всередині нього, збільшує можливість стресу і обмежує його ефективність, крім того, підвищується ймовірність стати жертвою задоволення своїх несвідомих потреб у процесі консультування. Тому дуже важливим фактором становлення успішного консультанта є рефлексивне ставлення до себе.

Відповідь на питання, як допомогти іншій людині, полягає в рівні розвитку самооцінки консультанта, адекватності його ставлення до власних можливостей і до життя в цілому. Особиста цінність та ідентичність. Успішний консультант повинен знати, ким він є, ким може стати, чого хоче від життя, що для нього важливо, а що ні. Він звертається до життя із запитаннями, відповідає на запитання, які ставить йому життя, і постійно аналізує власні цінності.

Як у професійній діяльності, так і в особистому житті консультант не повинен бути простим відображенням надій інших людей, він повинен діяти, керуючись власною внутрішньою позицією. Це дозволить йому бути сильним у міжособистісних стосунках. Толерантність до невизначеності. Значна частина людей відчуває дискомфорт у ситуаціях, яким бракує ясності, визначеності, структури в цілому. Доведено, що однією з передумов формування особистості є відхід людини від звичного, пізнаного з власного досвіду і вихід на так звану «невідому територію».

У цьому випадку консультанту абсолютно необхідні впевненість у собі, самовпевненість і толерантність. По суті, саме невизначені ситуації складають «канву» консультаційного процесу. Адже консультант ніколи не знає, з яким клієнтом і проблемою він працюватиме, які рішення йому доведеться приймати. Тому впевненість у своїй інтуїції та адекватності почуттів, упевненість у правильності прийнятих рішень, уміння ризикувати – це ті якості, які допомагають консультанту переносити напругу, яку може створити невизначеність при взаємодії з клієнтами.

Прийняття персональної відповідальності. Оскільки деякі професійні ситуації, що виникають у процесі консультування, є результатом спеціальних, спланованих дій самого консультанта і відбуваються під його контролем, він повинен нести відповідальність за свої дії в таких ситуаціях. Розуміння фахівцем своєї відповідальності дозволяє йому в будь-який момент консультування вільно і свідомо робити вибір - погоджуватися з переконаннями клієнта або вступати в продуктивну конфронтацію.

Особиста відповідальність консультанта допомагає йому більш конструктивно сприймати критику. У таких випадках критика не викликає у спеціаліста прояв механізмів психологічного захисту, а служить корисним зворотним зв'язком, що підвищує ефективність його професійної діяльності. Глибина відносин з іншими людьми. Консультант повинен оцінювати людей - їхні почуття, погляди, унікальні риси особистості, але робити це без осуду і навішування ярликів. Такий тип відносин з клієнтами дуже важливий у консультативній взаємодії.

Також варто враховувати страхи, які відчуває більшість клієнтів, намагаючись встановити близькі, теплі стосунки з іншими людьми. Одні клієнти можуть відчувати, що виявлення позитивних почуттів зобов'язує їх до чогось, обмежує їх волю і робить вразливими, інші бояться неприйняття партнером позитивних почуттів, їх відчуження, тому таким людям безпечніше піти, уникати глибоких міжособистісних стосунків.

Ефективний консультант не має таких страхів, він здатний вільно висловлювати свої почуття іншим людям, у тому числі клієнтам. Постановка реалістичних цілей. Зазвичай успіх спонукає людину ставити перед собою високі цілі, а невдача, навпаки, змушує опустити планку прагнень якомога нижче. Іноді цей механізм самозахисту порушується, і тоді занадто висока мета буде заздалегідь приречена на провал або прагнення до незначної мети не принесе ніякого задоволення. Тому ефективний консультант повинен задуматися про обмеження своїх можливостей.

Перш за все, важливо не забувати, що будь-який консультант, незалежно від професійної підготовки, не всесильний. Насправді жоден консультант не в змозі побудувати ідеальні відносини з кожним конкретним клієнтом і допомогти всім клієнтам вирішити їхні проблеми. Ефективний консультант завжди здатний відмовитися від нереального бажання стати ідеальним. У процесі консультування він може виконувати свою роботу «добре», але не ідеально.

Консультант, який не може визнати обмеженість своїх можливостей, живе в ілюзії, що він здатний повністю пізнати і зрозуміти іншу людину, постійно звинувачує себе в помилках замість того, щоб отримати корисні уроки, і, як наслідок, його діяльність є неефективною. Якщо психолог визнає свою обмеженість, то він уникає непотрібного стресу та почуття провини. Тоді відносини з клієнтами стають глибшими та реалістичнішими.

А. Журавель запропонувала свою чотиримодальну модель компетенцій психолога-консультанта системи освіти, якою цей фахівець керується і в якій перебуває в процесі взаємодії з клієнтом. Може підвищуватися значущість окремого режиму на конкретному етапі консультування або робота може проходити в кількох режимах одночасно. Режим «П» — психолог-консультант, його саморегуляція, рефлексія, внутрішній світ; режим «К» — клієнт, розуміння клієнта, змісту його проблеми; режим «Б» — процес взаємодії клієнта і консультанта; модус «N» — ноетичний — насправді є виміром, у якому знаходяться всі інші модуси.

Це вимір смислів, які стосуються як консультанта, так і клієнта, їхніх смислів і обставин, що породжують їх дефіцит, «вакуум». Цей вимір також стосується процесу консультування, питань про те, як і чому цей процес здійснюється. Відповідно, чотиримодульна модель компетентностей психолога-консультанта системи освіти містить такі професійні компетентності: режим «Психолог» – здатність до самоконтролю та саморегуляції, прагнення до самопізнання та саморозвитку, толерантність до фрустрації та невизначеності, рефлексія, професійне мислення, здатність до стійкого сприйняття; режим «Клієнт» - інтерес і повага до іншої людини; режим «Взаємодія» - уміння встановлювати та підтримувати контакт, вміння слухати та висловлювати думку; Ноетичний режим - віра в здатність клієнта до позитивних змін і розвитку, альтруїстична спрямованість.

До особистих якостей кваліфікованого консультанта відноситься і те, як він поводиться з клієнтом у різних ситуаціях психологічного консультування, виходячи зі складних ситуацій, які часто виникають у процесі

консультативної взаємодії, тощо. Професійна діяльність кваліфікованого консультанта пронизана його особливою відповідальністю перед клієнтом за надані ним рекомендації.

Етичні вимоги до особистості консультанта:

1. Практична діяльність консультанта має ґрунтуватися на відповідних морально-етичних і правових засадах.

2. Діяльність психолога спрямована на досягнення виключно гуманних цілей, які передбачають зняття будь-яких обмежень на шляху інтелектуально-особистісного (особистісного) розвитку клієнта.

3. Консультант будує свою роботу на основі безумовної поваги до гідності та недоторканності клієнта. Він поважає основні права людини, проголошені Загальною декларацією прав людини.

4. У роботі з клієнтами консультант керується принципами чесності та відкритості (щирості). При цьому він повинен бути обережним у наданні порад і рекомендацій клієнту.

5. Консультант зобов'язаний інформувати колег та членів своїх професійних об'єднань про випадки порушення прав клієнтів та нелюдського ставлення до них.

6. Консультант має право надавати лише такі послуги клієнтам, для яких він має необхідну освіту, кваліфікацію, знання та навички.

7. У своїй роботі консультант може використовувати лише апробовані методи та прийоми, що відповідають сучасним загальнонауковим стандартам.

8. Обов'язковою складовою діяльності консультанта є постійна підтримка його професійних знань і навичок на високому рівні.

9. У разі вимушеного використання психологічних методів і рекомендацій, які не пройшли достатньої апробації або не повністю відповідають науковим вимогам, психолог повинен попередити про це своїх клієнтів і бути достатньо обережним у своїх висновках.

10. Консультант не має права розголошувати або передавати третім особам інформацію про своїх клієнтів або результати консультування.

11. Консультант зобов'язаний не допускати використання методів психологічного консультування та психологічного впливу на людей некомпетентними, професійно непідготовленими особами, а також інформувати про це тих, хто користується послугами таких «фахівців».

12. Психолог-консультант не має права передавати методи психологічної роботи з клієнтами некомпетентним особам.

13. Консультант повинен бути обережним, щоб не викликати у клієнта невиправданих надій і сподівань, не давати йому обіцянок, порад і рекомендацій, які неможливо виконати.

14. Консультант несе відповідальність за збереження конфіденційності інформації про клієнтів. Дотримання всіх зазначених правил і моральних норм є обов'язковою складовою. професійна діяльність психолога-консультанта.

2.3. Роль технік психологічного консультування у досягненні позитивних результатів

У світі, де щодня приносить нові виклики та стрес, робота психолога-консультанта стає дедалі актуальнішою. Ці фахівці допомагають людям пробиратися через складні емоційні лабіринти, надаючи підтримку та інструменти для особистісного зростання та благополуччя.

Емпатія — це здатність розуміти та розділяти почуття іншої людини, начебто переживаючи їх самостійно. У роботі психолога емпатія виступає фундаментальною якістю, що дозволяє створити довірчу та підтримуючу атмосферу. Емпатичне розуміння допомагає клієнтам бути почутими та зрозумілими, що є ключовим для успішного терапевтичного процесу.

Емпатія дозволяє глибоко усвідомлювати переживання клієнта, що необхідно для ефективної допомоги у вирішенні його проблем. Вона дозволяє

консультанту вжитися у ситуацію пацієнта, передбачати його реакції та краще усвідомлювати мотиви вчинків. Таке розуміння стає відправною точкою для розробки стратегій зміни та особистісного зростання.

Практичні поради щодо розвитку емпатичних навичок:

1. Активне слухання. Слухайте уважно та повністю зосередьтеся на тому, що каже клієнт під час консультування. Уникайте спокуси формулювати відповіді, поки клієнт ще каже.

2. Відображення емоцій. Після того, як клієнт висловив свої переживання, відобразіть їх за допомогою своїх слів. Це показує, що ви зрозуміли його емоції та переживання.

3. Чи не судіть. Уникайте оціночних суджень під час спілкування з клієнтом. Емпатія вимагає відкритості та ухвалення всіх емоцій пацієнта, навіть якщо вони не збігаються з вашими особистими переконаннями.

4. Особистий зв'язок. Намагайтеся знайти точки дотику з клієнтом. Це допоможе вам краще усвідомити його переживання та зміцнить ваш зв'язок.

5. Рефлексія. Регулярно аналізуйте зустрічі з клієнтами, щоб зрозуміти, як поліпшити свою емпатію. Зверніть увагу на моменти, коли вам було складно виявити емпатію і подумайте, чому це сталося.

Емпатію не можна розвинути за день. Це процес, що вимагає часу, терпіння та постійної практики. Але його значення у роботі психолога-консультанта важко переоцінити, адже саме завдяки емпатії встановлюється той важливий зв'язок, який дозволяє клієнтам відкриватися та рухатися вперед шляхом особистісного зростання.

Це не просто мовчазна присутність у розмові, а процес, у якому слухач з повною увагою бере участь у комунікації, підтверджуючи, що він чує співрозмовника. Це ключова навичка для психолога, він дозволяє глибше усвідомити пацієнта під час консультування та створити міцну основу для довірчих стосунків та зв'язку.

Техніки та прийоми активного слухання у процесі консультування:

1. Повна увага. Сфокусуйтеся на співрозмовнику, уникаючи відволікаючих факторів. Підтримуйте зоровий контакт, щоб показати вашу залученість.

2. Доказ. Використовуйте кивки, посмішки та короткі схвальні зауваження, щоб показати, що ви стежите за розмовою.

3. Перефразування. Повторіть сказане клієнтом своїми словами, щоб переконатися, що ви його зрозуміли.

4. Відображення емоцій. Виразіть розуміння емоцій пацієнта, використовуючи такі фрази, як "Здається, це було для вас дійсно важко" або "Я бачу, що це викликає у вас сильні емоції".

5. Уточнюючі питання. Ставте запитання, які дозволять уточнити чи розширити інформацію, надану клієнтом.

6. Чи не перебивати. Дайте пацієнтові достатньо часу для вираження своїх переживань, не перебиваючи і не кваплячи його з відповіддю.

Запитання є потужним інструментом у діяльності психолога. Вони дозволяють психологу розкрити глибину утруднень пацієнта, зрозуміти його внутрішній світ та мотивацію. Психологу під час консультування важливо вміти правильно запитувати — це мистецтво, яке потребує практики та розуміння.

Відкриті не мають обмеженого набору відповідей та дозволяють пацієнту вільно висловити свої емоційні переживання та почуття. Вони починаються з «як», «чому», «що» та інших подібних слів, які передбачають розгорнуту відповідь. Наприклад: "Як ви себе відчували в той момент?"

Закриті, навпаки, припускають конкретну відповідь — так чи ні, або вибір з обмеженої кількості варіантів. Вони корисні для отримання конкретної інформації та уточнення деталей. Приклад: Ви відчували гнів того дня?

Прийоми запитання для глибокого розуміння запиту клієнта:

1. Використання відкритих питань на дослідження. Задайте їх, щоб дозволити пацієнтові поділитися великим обсягом інформації. Це допоможе вам побачити скруту під різними кутами.

2. Послідовність. Будуйте питання таким чином, щоб кожен наступний розширював розуміння попередньої відповіді. Це створює логічний ланцюжок, який дозволяє глибше поринути у суть запиту.

3. Ехопитування. Повторіть останні слова пацієнта у формі запитання. Це підштовхне його продовжити говорити та розкрити більше інформації.

4. Рефлексивні. Ставте запитання, які змушують пацієнта розглянути свої думки та почуття з іншого боку чи ширшому контексті.

5. Уникнення провідних питань. Намагайтеся не ставити запитання, які підказують чи нав'язують певну відповідь. Це може спотворити справжні почуття та думки пацієнта.

6. Використання пауз. Дайте пацієнтові час для роздумів. Паузи - це потужний інструмент, що дозволяє пацієнтові досягти глибшого самопізнання.

7. Створення комфортабельної атмосфери. Запитувати в безпечній обстановці, щоб клієнт відчував себе вільно і відчував бажання ділитися своїми думками та почуттями.

8. Останні. Наприкінці сесії задайте питання, які дозволять пацієнтові підбити підсумки та сформулювати ключові моменти розмови.

Ці прийоми дозволять вам ефективніше запитувати та дозволять досягти глибокого розуміння проблем, з якими стикаються ваші клієнти. Правильні питання психолога відкривають двері до нових перспектив та можливостей для змін та особистісного зростання.

Опір пацієнта у психотерапії – це природна частина процесу зміни. Воно може виявлятися у різних формах, від відкритого небажання до більш тонких форм уникнення та заперечення. Розуміння та вміння працювати з опором є важливими навичками для психолога-консультанта.

Причини виникнення опору:

1. Страх перед змінами. Багато людей бояться невідомості та втрати контролю, які супроводжують зміни у житті.

2. Негативний попередній досвід. Попередні невдачі або травми можуть спричинити опір до нових спроб змінитись.

3. Низька самооцінка. Люди з низькою самооцінкою часто сумніваються у своїх здібностях до зміни та подолання складнощів.

4. Конфлікт цінностей. Якщо запропоновані зміни суперечать особистим цінностям пацієнта, це спричиняє опір.

5. Психологічний зиск. Іноді поточний стан приносить клієнту певні вигоди, навіть якщо і є болючим чи деструктивним.

Методи подолання та адаптації до опору:

1. Валідація почуттів пацієнта. Визнайте та підтвердьте почуття та побоювання пацієнта, пов'язані зі змінами.

2. Поступове залучення. Почніть з маленьких кроків і поступово збільшуйте складність завдань, щоб клієнт не почував себе перевантаженим.

3. Використання метафор та аналогій. Метафори дозволяють клієнту краще зрозуміти процес змін та його роль у ньому.

4. Робота із мотивацією. Досліджуйте внутрішні та зовнішні мотиви пацієнта, щоб знайти особисто значущі причини змін.

5. Техніки та прийоми мотиваційного інтерв'ювання. Задавайте відкриті питання, активне слухання та підтримку, щоб допомогти клієнту самостійно дійти розуміння необхідності змін.

6. Фокус на ресурси пацієнта. Підкресліть сильні сторони та досягнення пацієнта, щоб зміцнити його впевненість у собі та здатність до зміни.

7. Гнучкість у підходах. Будьте готові змінювати стратегії та підходи залежно від реакції пацієнта та його унікальних потреб.

8. Навчання навичкам подолання перешкод. Допоможіть клієнту розробити стратегії для подолання можливих перешкод на шляху змін.

9. Підтримка та позитивне підкріплення. Надайте постійну підтримку та позитивне підкріплення для кожного кроку, який робить клієнт.

10. Робота з очікуваннями. Обговоріть реалістичні очікування щодо процесу змін та часу, необхідного для досягнення цілей.

Робота з опором потребує терпіння, розуміння та гнучкості з боку психолога-консультанта. Підхід психолога, заснований на співробітництві та підтримці, допоможе клієнту подолати опір та просунутися вперед до позитивних змін у житті.

У світі стрес є постійним супутником більшості людей. Психологи активно використовують різні техніки та прийоми релаксації та стрес-менеджменту, щоб допомогти клієнтам справлятися з напругою та покращувати якість життя.

Огляд технік та прийомів релаксації у психології:

1. Дихальні вправи. Найдоступніший і найефективніший метод релаксації в психології - це контроль дихання. Глибоке діафрагмальне дихання – це допомога у зниженні рівня стресу та заспокоєнні розуму.

2. Прогресивна релаксація м'язів. Техніка, розроблена доктором Едмундом Джейкобсоном, включає послідовну напругу та розслаблення різних груп м'язів, що надає допомогу в загальному розслабленні тіла.

3. Медитація. Медитація та усвідомленість (mindfulness) надають допомогу у досягненні стану емоційного спокою та ясності розуму, відволіканні від неспокійних роздумів.

4. Візуалізація. Метод включає представлення заспокійливих та приємних образів або сцен, що сприяє розслабленню та зменшенню стресу.

5. Аутогенне тренування. Техніка саморегуляції, що включає повторення установок на розслаблення та тепло у різних частинах тіла.

6. Йога та тай-чі. Фізичні вправи, що поєднують у собі елементи дихальних технік та прийомів, медитації та фізичної активності, сприяють емоційній гармонії тіла та розуму.

Застосування методів стрес-менеджменту у консультуванні:

1. Індивідуальний підхід. Вибір технік та прийомів релаксації та стрес-менеджменту в психології має бути адаптований під індивідуальні особливості та переваги пацієнта.

2. Інтеграція у повсякденне життя. Психологи допомагають клієнтам впроваджувати практики релаксації в їхній щоденний розпорядок, роблячи їх легкодоступними та ефективними.

3. Навчання самодопомоги. Психолог вчить пацієнтів навичкам самостійного застосування технік релаксації, що підвищує їхню самостійність і впевненість у собі.

4. Комбінування техніки. Часто психологи рекомендують комбінувати кілька технік задля досягнення кращого ефекту, наприклад, медитацію з дихальними вправами.

5. Робота з когнітивними спотвореннями. Стрес часто пов'язаний із негативним мисленням, тому важливо працювати над зміною когнітивних спотворень у рамках стрес-менеджменту.

6. Розробка плану действий. Разом із пацієнтом психолог створює план, що включає техніки та прийоми релаксації для використання у стресових ситуаціях.

7. Моніторинг та оцінка. Психологи вчать клієнтів відстежувати ефективність застосовуваних психологічних технік та прийомів, і за необхідності коригувати підхід.

Ці техніки та методи стрес-менеджменту є важливими інструментами в арсеналі психолога-консультанта. Вони дозволяють не тільки справлятися зі стресом, а й покращувати загальний психологічний та фізичний стан, сприяючи досягненню більш щасливого та гармонійного життя.

Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ) - це форма психотерапії, яка допомагає людям ідентифікувати та змінювати деструктивні або турбуючі розумові патерни, які негативно впливають на поведінку та емоції. Основна ідея КПТ полягає в тому, що на почуття та поведінку впливають думки, а не зовнішні обставини, і, змінюючи їх, можна підвищити почуття добробуту.

Основи когнітивно-поведінкової терапії:

1. Ідентифікація когнітивних спотворень. Психолог вчить пацієнтів розпізнавати спотворені переконання, що часто є автоматичними та негативними.

2. Виклик спотворених думок. Психолог навчає пацієнтів заперечувати ці переконання та замінювати їх більш реалістичними та позитивними переконаннями.

3. Розвиток навичок вирішення проблем. Психолог навчає пацієнтів розробляти стратегії на вирішення важких ситуацій.

4. Зміна поведінкових патернів. Через такі техніки, як рольові ігри та домашні завдання, психолог вчить пацієнтів змінювати поведінку, яка підтримує чи посилює їхні проблеми.

Приклади застосування технік у практиці психологічного консультування:

1. Щоденник роздумів. Психолог просить пацієнта вести записи своїх щоденних роздумів та почуттів, що дозволяє ідентифікувати та працювати над зміною негативних розумових патернів.

2. Техніка шпальт. Психолог показує, як використовувати таблицю зі стовпців для запису ситуації, автоматичних переконань, емоцій та раціональних відповідей, що дозволяє візуалізувати та змінювати свої переконання.

3. Експозиція. Психолог поступово і систематично наражає пацієнта на ситуації, яких він боїться, щоб зменшити страх і уникну поведінку.

4. Біхевіоральні експерименти. Під керівництвом психолога пацієнти перевіряють реалістичність своїх переконань через психологічні експерименти, які можуть охоплювати зміну поведінки та спостереження за результатами.

5. Релаксаційна техніка. Психолог навчає пацієнтів використовувати дихальні вправи та медитацію для зниження рівня стресу.

6. Тренування соціальних навичок. Психолог навчає пацієнтів навичкам спілкування та взаємодії з іншими людьми через рольові ігри та зворотний зв'язок.

Когнітивно-поведінкові техніки показують відмінні результати у роботі з цілим спектром психологічних проблем, включаючи депресивні, тривожні та фобічні розлади. Вони надають клієнтам практичні навички для управління своїми переконаннями та способом дій, що веде до покращення їхнього психологічного благополуччя та якості життя.

РОЗДІЛ 3
ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНІК

3.1 Аналіз випадку із консультативної практики

Клієнт - жінка 31 рік, працює у фірмі на посаді продавця. Живе одна в орендованій квартирі, оренду оплачує сама. Худощава, доглянута молода жінка, виглядає молодше за свій вік. Ходить трохи метушливо, гордо тримає поставу, рухи плавні, красиво сідає у крісло. Говорить, підбираючи слова, мова емоційно насичена, супроводжується численними підйомами тембру і гучності. Причина звернення - відсутність задоволення від життя у сфері роботи та особистих взаємин. Очікування від терапії - зрозуміти, як ухвалює рішення, що в результаті «ходить по колу». Жінка хоче перестати допомагати всім, доводячи, що сильна і самостійна, при цьому власні інтереси нею ігноруються і не завждиусвідомлюються. Хоче розібратися - чому обирає для особистих стосунків одружених чоловіків. Нарцисична особистість. Багато ідеалізує та знецінює, проектує, інтроєцує. Боїться уподобань, крім уподобань до членів сім'ї. Страх що "не підходить" сім'ї або сім'я їй, почуття сорому при виявленні слабкості.

Первинне інтерв'ю. За словами клієнтки, у неї в житті відбувається не вперше розвиток відносин «за сценарієм», а саме початок роману з одруженим чоловіком, який працює з нею на одній роботі. Сама вона вважає це проблемою та хоче її вирішити. Було запропоновано їй прийти на першу сесію, а потім вирішити, у якому форматі продовжити роботу.

1-2 Сесія Прийшла молода, красива жінка, яка виглядає молодшою за свій вік. Вибрала собі крісло в кабінеті самостійно, у стіни.

Клієнтка почала розповідати, що працює у фірмі, загалом її особисте життя не складається. На роботі є чоловік-колега, з яким у неї починає розвиватися роман. Роман триває близько двох місяців. Вона багато

розмірковує про ці відносини (можна чи не можна, потрібно чи ні), при цьому намагається не показувати чоловікові емоції та почуття. Зазначає, що це вже третій роман із одруженим чоловіком із роботи за останні 10 років. Перші подібні відносини «проблемні» тривали близько 4 років і закінчилися болісно. Після цього довго не було бажання стосунків. Була тривала дружба з чоловіком, якого вважала другом «але в якийсь момент друзі-чоловіки чомусь починають дивитися на мене очима чоловіка і хотіти більшого». Як тільки такий розвиток подій «вгадується», то клієнтка припиняє зв'язок із чоловіками-друзями. Клієнтці був задан вопрос: Чи є її власний внесок у те, щоб друг-чоловік почав дивитися на неї саме так. Клієнтка зніяковіла, почала посміхатися і відповіла, що, так, їй подобається, коли їй симпатизують чоловіки, хоч і друзі, «але ж вони повинні залишатися друзями і не вестися» (тут можно припустити інтроект та знецінення). У цей період життя немає прагнення цілі. Є успіхи, від яких не отримує задоволення. На запитання «Чи це прагнення?» відповіла, що це вимоги соціуму та батьків. Сприймає свої досягнення як докази того, що є чим пишатися перед сім'єю та іншими. З дитинства «розуміла високу цінність сім'ї». Не знає, чого хоче досягти і які цілі через 2-5 років, робить все у житті за інерцією. Є спілкування із постійним колом подруг, які періодично використовують її у своїх цілях: привезти, відвезти, допомогти. При цьому клієнтка розуміє, що іноді не хоче їм допомагати, але все одно робить те, що вони її просять, врозріз своїм планам і інтересам, бо друзі повинні допомагати. Відриватися і розслаблятися з друзями так, як хотіла б – не може, стримує себе. Сама допомоги майже ніколи не просить. Насилу змогла згадати за яких обставин може попросити допомогу: тільки якщо захворіє (і те, вибирає боліти тихо під ковдрою), або, по роботі – коли компетентна у якомусь питанні. «Якщо мені допомагають – мене це зобов'язує. Я допомагаю на шкоду собі, задобрюю ставлення до себе і не можу зупинитися». Було запропоновано клієнтці намалювати коло та позначити у колі точками своїх близьких людей. Пропозиція викликала у неї явний інтерес (пожвавлення). Практично в центрі кола клієнтка намалювала

жирною точкою батька, далі – від центру до периферії – себе, але вище. Мати виявилася дещо нижчою від центру, точкою без натиску. Біля кордону – старшу сестру яскравою точкою, з великим натиском олівця, її дітей та чоловіка позначила на самому кордоні. Друзів позначила як групу точок з правого боку від центру, на одній висоті із «сімейними точками». Бабуся (по батьківській лінії) додала через деякий час між точкою батька та матері. Відстань між батьком та собою позначила ближче, ніж відстань від себе до матері. Бабуся була найближча, але зовсім неяскравою точкою. З побаченого клієнтка самостійно зробила висновок, з подивом виявивши, що найближче до неї бабуся. На запитання: де її колега, з яким роман, клієнтка відповіла, що вона не хоче вносити його в це коло. Був укладений контракт на 10 сесій, який може бути продовжений згодом. Клієнтці було задане домашнє завдання подумати, навіщо їй терапія, чого вона хоче вирішити, дізнатися про себе? В ході експеременту про малюнок клієнтка намагається зайняти місце вище, не на одній прямій з сімейною структурою. Центральну роль батька позначає як більш «низьку», дещо відірвану від сім'ї. Мати організує разом із сестрою, яка стоїть «за її спиною», при цьому мати не наділена силою, тоді як сестра позначена яскраво. Відсутність на малюнку чоловіка дає привід припустити або відсутність самої близькості, або небажання вносити його в коло, як значущого чоловіка у зв'язку із соромом чи страхом або несерйозністю відносин у данний час.

3 Сесія У цій сесії було прийнято піти за інтересом, наданим клієнткою на минулій сесії та вивчити сімейну систему більш детально. Структура сім'ї: мама+тато+бабуся (по батьківській лінії)+сестра (на п'ять років старше) + чоловік сестри (не працює) + двоє їхніх дітей. Вони живуть усі разом, а клієнтка знімає окрему від нього квартиру. Негативні та позитивні почуття у сім'ї виявлялися стримано, «хоча могли іноді лаятися». За словами клієнтки, мама емоційна, але стримується до «точки». Може розплакатися, піти до іншої кімнати. Завжди займається господарством. При розповіді про матір стало не по собі, відчуття «життя, що минуло», «роботизованості»,

відсутності енергії та холодності. Батько дуже закритий та стриманий. Видає лише «результати» (підсумкову формулу). Якщо щось забороняє, нічого не пояснює. У клієнтки образа на батька. Не сприймає, що в батька інша мова турботи, наполягає, що він повинен був пояснювати свої заборони. У час розповіді про батька стримує сльози. Клієнтка каже, що не може плакати в присутності інших людей, тому що не хоче показувати слабкість, уразливою бути не можна.Описуючи себе клієнтка каже, що слабка дівчинка, яка намагається здаватися сильною. У дитинстві була сильна косоокість, була не така, як усі. Ровесники ставилися до вади спокійно. Люди бачили, але нічого не казали. Позбулася цієї проблеми у зрілому віці, але скривджена досі, що батьки не вирішили цю проблему ще у дитинстві. Сімейна система регідна всередині, зовнішні межі розмиті, т.к. до батьків могли приїжджати практично будь-коли їх знайомі. Співзалежні відносини у сім'ї, контрзалежне у клієнтки. Клієнтці було запропонрване домашнє завдання: написати (методом мозкового штурму), яким чином вона могла б залучити увага сім'ї; написати список «Що я собі винна?».

На цій сесії клієнтка говорила менш хаотично, не перестрибуючи з теми на тему. При розповіді про батька у клієнтки з'являються сльози.

4 Сесія Сесія почалася з того, що клієнтка сказала, що завдання не зробила, так як не вважала за потрібне. Клієнтка зазначила, що після попередньої сесії думала та припустила, що відмовляти друзям у допомозі, коли їй це незручно – винна, але тоді вони образяться. Зазначає, що коли почала думати про те, що вона собі повинна - почала вантажитися і розібратися не може. Розмірковує з оціночної позиції «погано» та «добре» з погляду соціуму. Вважає, що цей перелік незначний. На питання: як наші стосунки змінилися б, якби список було складено. Клієнтка почала виправдовуватися, нервує та хвилюється, каже, що почувається винною, що не зробила цього. Мова швидка, метушлива. Потім клієнтка замовкла, пішла в себе. Клієнтка довго мовчала, потім почала говорити про матір, що любить матір, але зневажає її за те, що вона живе, як у міхурі: начебто нічого іншого,

крім дому та сім'ї більше не існує, не бачить, як батько фліртує з іншими, спокійно ставиться, якщо він танцює з іншими жінками, якщо вони виїжджають на дні народження. При цьому мати добре готує, у неї в будинку завжди чисто, вона одягається красиво і охайна завжди. Але її начебто не стосується зовнішнє життя. На цій сесії таке враження, що до клієнтки можно поставитися як до дитини, яка лізе не у свою справу, не має меж, не чує дорослого звернення. Це викликає почуття роздратування, агресії та безсилля.

5 Сесія На сесію клієнтка прийшла в зовсім не такому настрої, як завжди. Вона тихо привіталася і сіла на звичне крісло. Вона почала розповідати, що батько, коли їй було 13-14 років, на її думку, змінив матері. У квартирі був спарений телефон. Він задзвонив клієнтка підняла слухавку та почула розмову батька з невідомою жінкою. Вони розмовляли дуже фліртуюче. При цьому клієнтка вважає, що мати слабка, неспроможна, не бачить реальності, залежить від батька. Бути такою, як вона, тому не хоче (конкуренція з матір'ю за увагу батька та неможливість приєднатися до неї через її небажання/незнання приводить клієнтку до ресщепленія). Говорить, що так як батько закритий для ясного спілкування, а клієнтці хочеться бути ближче, то вибирає приміряти роль коханки батька, тому вибирає бути коханкою у одружених чоловіків. Жити, як мати, не бажаючи помічати передбачувану зраду батька, боячись поранитися про це – тому не хоче створювати довгострокові відносини із чоловіками. Клієнтка прагне до того, щоб у неї були відкриті відносини у всіх, що вона була другом, віддушиною, зокрема і чоловіків, але наближатися до них боїться. Клієнтка підтвердила: ціль довести, що їй можна довіряти…. а самі відносини та люди в них для неї не мають значення. Після цього, як довіряти починають, створюють проблеми, наближаються, стає соромно та незручно та тоді із відносин клієнтка йде. Було запропоновано провести паралель із батьком, який міг би довіряти дочці, розповідати їй про своє життя та пригоди, але це було б недоречно після того, як він би їй розповідав (хотіла б бути для батька інший

жінкою, не такою, як мати). Клієнтці прикро за матір, припускає, що вона нічого про гадані пригоди батька не знає. На припущення про те, що може бути і знає, можливо це частина їх життя, може бути у них домовленість про такі відносини – реагує бентежачись усмішкою та підйомом енергії, хотіла б знати про це. Дати право на особисте життя матері та батькові не може, вся історія закручується навколо їхнього ліжка. Хоче дізнатися чи сплять вони разом. Хоче взяти відповідальність за матір та захистити її від батька, від її незнання. Зазначає, що сама клієнтка може дзвонити своєму батькові пізно, дізнаватися де він (мова активна, гучна). Складається відчуття, що вона говорить про свого чоловіка, а не про батька. Реагує як дружина. При поверненні цього факту починає говорити тоном дівчинки, заперечуючи, що її це збуджує. Зауважили, що відбувається, коли вона намагається зайняти роль своєї матері. Каже, що відчуває жах та сором. Завмирає. Дихає. Підтримую клієнтку тим, що її переживання нормальні. На запитання з приводу реакцій батьків у перехідному віці на перші експерименти із проявом сексуальності (вії, помади, одяг). Каже, що мама підтримувала, допомагала вибирати одяг та макіяж, у них не було прийнято, щоб батько щось говорив, тільки міг ущипнути за попу і нічого більше. Згадує сестру, що з нею говорили, розповідали, пояснювали, «так як вона перша », а з нею (клієнткою) - ні, а їй цього хотілося. Дізнавалася про місячні від сестри. Сестра викликає у неї заздрість. Зараз сестра живе з батьками та своїми двома дітьми, є чоловік у сестри, який не забезпечує цю сім'ю. Їх забезпечує батько клієнтки, клієнтка його за це засуджує. Вважає, що сестра залежить від батька і не зможе бути самостійної ніколи, "не те, що я". клієнтка, на відміну від сестри, не дозволяє іншим платити за неї де-небудь і коли-небудь. Свою злість по відношенню до батька заперечує, але згадує про неї багаторазово у тексті. Твердить, що від батька нічого не хоче. Тут же каже, що хоче, щоб батько не допомагав сестрі та їй. Булоь запропоновано клієнтці не нести відповідальність за всю сім'ю та змиритись з тим, що від батька отримати неможливо. І батько не знає, що вона хоче, поки вона сама не скаже йому про це та свої почуття щодо нього.

«Але якщо я це проясню, висловлю про підозри, скажу про почуття… що я робитиму далі?» - клієнтка в розгубленості. Якщо цей патерн закрити, то виявлятимуться власні бажання і це дуже складно для клієнтки на даному етапі терапії. Усвідомлює почуття, витримує їхню інтенсивність, але хоче бути "пристойною", не висловлює їх. Несе відповідальність за всіх у сім'ї, обираючи інших, не залишає місця собі. Потреба в виразі почуттів не розпізнається відразу. Не надає досягнень і виборів інших людей, як і власні.

6 Сесія Сесія розпочалася з того, що клієнтка плакала. Вона виглядала пригніченою і безпорадною. У її тексті звучало, що вона багато думала про минулу сесію та готова визнати, що дуже розчарована в батькові і відчуває свою злість на батька, сором за злість і своє безсилля щось змінити у ситуації. Виникло почуття переживання та співчуття до клієнтки, сказавши, що, так, та дівчинка не могла щось змінити, що батьки самі обирали те, як їм діяти, як жити та будувати взаємини і я теж не можу нічого зробити "тоді", але зараз можна було б спробувати змінити ставлення до батька клієнтки. Було запропоновано клієнтці попрацювати з «гарячим стільцем». Клієнтка злякалася. Довго сумнівалася і відмовилася, сказавши злісно «Мені нічого йому сказати». Тоді клієнтці було запропоновано взяти час у сесії та написати на аркуші паперу лист батькові (попередивши, що цей лист залишиться тільки в сесії, якщо вона так цього захоче). Клієнтка погодилася. Писала листа близько 20 хвилин, то посміхаючись, то затихаючи і йдучи до тями. Коли вона написала листа, було запитано у клієнтці що вона відчувала, коли його писала. Вона відповіла, що спочатку було страшно починати. Тому вона вирішила почати писати з теплих слів батькові. Але чим більше вона писала про своє кохання до нього, тим більше зростала в ній і енергія, щоб розповісти і про те, що їй неприємно, зле, прикро. Клієнтка зазначила, що як тільки вона дописала листа – їй хотілося його прочитати вголос і вона його прочитала. Цей момент був дуже особливим у сесії. Склалося відчуття, що клієнтка ніби чекала дозволу на те, щоб прочитати листа. Вона вдихнула більше повітря і явно трохи нервуючи, почала його читати. У листі було

багато сказано про її любов до батька, про те, наскільки він для неї важливий. Коли вона почала описувати ситуацію з дитинства, то застосувала оборот «я припустила, що це була коханка і мені соромно, що я стала свідком твоєї можливої зради». Вона так само писала про те, що переживає образу та злість на батька за те, що залишилася у незнанні про правду. І за те, що якщо вона мала рацію (і це була його коханка), то вона відчуває до батька гнів і вимагає від нього не зраджувати матері та бути тільки із сім'єю. Лист її закінчувався висловлюванням гніву та образи. Коли клієнтка читала листа – відзначалися найбільш яскраві моменти, які клієнтка відзначала інтонацією, підвищенням голосу чи посиленням забарвлення промови. Наприкінці сесії клієнтка зазначила – «я з себе назовні дістала те, що було у мене всередині і від цього мені полегшало дихати, я ніби стала більш явною тілесно, добре відчуваю тіло». Вона подякувала за експеримент та за підтримку. Було вирішано відгук на лист не робити, не вносити свою фігуру на межу контакту. Було запропоновано клієнтці залишити листа, пообіцявши, що він буде збережен дуже відповідально і обов'язково віддати їй згодом. Клієнтка віддала лист на зберігання (перевірка довіри клієнта терапевтом).

7 Сесія На наступній сесії клієнтка прийшла у гарному настрої. Сказала, що її відносини з чоловіком із роботи стають більш відкритими. Вона озвучила йому свої сумніви про те, що не знає що до нього відчуває, але їй з ним добре. Чоловік сприйняв слова клієнтки з розумінням, сказавши, що клієнтка йому не байдужа, що він до неї відчуває ніжні почуття і дуже вдячний за те, що вона проводить з ним час, незважаючи на те, що він поки що у шлюбі. Коли клієнтка розповідала це – вона виглядала як кішка на сонечку, зазначивши, що відчуває задоволення від того, що не очікувала такої реакції і таких теплих слів від чоловіка і почувається вільнішою. Було запропоновано клієнтці продовжити експеримент, який був розпочатий на минулій сесії. Клієнтка зауважила, що вона здивована і дещо налякана, але їй дуже цікаво. Було запропоновано знову взяти аркуш паперу та ручку та почати писати відразу відповідь від імені батька, як тільки буде дочитано їй

листа, який вона написала минулого разу. Лист був прочитан клієнтки до батька, намагаючись дотримуватися тих же акцентів, які робила клієнтка, коли читала його минулого разу. Клієнтка почала писати одразу відповідь. Як тільки клієнтка закінчила писати лист їй було запропоновано прочитати вголос те, що вона написала. У відповіді від імені батька було багато чітких, коротких фраз і стриманих почуттів. Лист викликав відчуття ясності, чіткості, деякої стриманості, проте менш – подяки, поваги, роздратування, кохання. У відповіді не було сказано про те – був той випадок реальним чи вигаданим. Було написано я – самостійна людина, я можу помилятися, я маю право отримувати задоволення від спілкування з іншими та я сам для себе визначаю як, коли і з ким спілкуватися. Я розумію, що це когось може поранити, хтось може прийняти це неправильно. Але я не став би собою, якби відмовився від можливості бути собою, відчувати та жити. Таким я полюбив твою матір і вона дуже цінна для мене, і вона полюбила мене. Також там були написані співчуття і співпереживання від імені батька про те, що клієнтці довелося пережити і чому стати свідком, його вибаченням, що він причетний до того, що вона переживала стільки років. Клієнтка, прочитавши листа вголос, полегшено зітхнула і сказала, що цей лист їй було читати і сумно, і радісно одночасно. Було запитання до клієнтки – чи може вона сама собі сказати ті слова, які виділила? Вона ще раз звернулася до листа, сказала, що вона здивована і їй приємно, але, так, вона може прочитати ці слова від свого імені про те, що вона самостійна людина і може помилятися, вибирати, відчувати та жити. Сесія закінчилася тим, що клієнтка зазначила, що їй радісно та вільно. Наприкінці було зазначено, що взагалі-то клієнтка сама собі сьогодні написала листа і ті слова, які могли б звучати від імені батька, насправді – належать їй.

8-9-10 Сесії Клієнтка приходила на сесії у піднесеному настрої. Говорила багато, яскраво, ділячись тим, що тепер вона може вільно спілкуватися з чоловіком з роботи. На 8-й сесії вона сказала, що в неї відбулася розмова із сестрою, що клієнтка висловила їй свої почуття, що

завжди ревнувала батьків до неї, що їй соромно за ці ревнощі. У відповідь від сестри вона отримала відповідь, несподівану клієнтці, що сестра ревнувала батьків до клієнтки, так як вона була молодша. В результаті розмови сестри змогли поговорити про заздрість, претензії та про те, що не байдужі один до одного. Клієнтка зазначила, що такої відкритої розмови між ними ніколи не було. Також клієнтка розповідала багато про поїздки з подругами до Карпат, де клієнтка, несподівано для себе, фліртувала з незнайомим чоловіком у клубі, і їй це сподобалося. Чоловік нею настільки зацікавився, що вони обмінялися телефонами і вже одного разу зустрілися на каву. Вона дізналася, що він не одружений, має свою невелику справу і, загалом, він дуже цікавий співрозмовник. Поки що вона просто спостерігає за тим, що він буде далі робити, сама ініціативу виявляти не хоче, просто насолоджується увагою. Чоловік з роботи став більш прилипливим - дзвонить кілька разів на день, що клієнтку починає дратувати. На сесії було поставлене питання про те, як вона висловлює своє роздратування цій людині. Клієнтка зауважувала, як починає шукати нову форму для чіткішого пред'явлення своїх почуттів. У орендованій квартирі клієнтка затіяла ремонт. Вирішила покликати на допомогу друзів, які приїхали та допомогли. Клієнтка виявила, що не почувається належною з цього приводу оскільки всі здорово провели час, влаштовуючи в квартирі погром, а потім творчий безлад. Коли клієнтка розповідає про свої події – звучить дуже азартно, що викликає інтерес. Загалом останні 4 сесії полягали в тому, що запит клієнтки не був явним і мав характер підбирання форми висловлювання різних почуттів. Найменш помітним для клієнтки були, як і раніше, деякі інтроєкти недобре говорити про роздратування. Вона досить швидко навчилася помічати пост-фактум інтроекти і навіть почала використовувати цей термін, коли усвідомлювала, що наразі сказала інтроектну фразу. Заключна сесія стала промовою того, що відбувалося і було винесено із попередніх сесій. Клієнтка сказала, що багато чого зрозуміла, але уточнювати не стала що саме .

3.2 Аналіз технік психологічного консультування

Таблиця 3.2

Аналіз технік психологічного консультування

Етапи консультативного процесу	Види технік	Ефективність технік
Початок роботи	Техніка «вітання»,	Здійснюється за допомогою стандартних фраз: «Радий вас бачити...», «Приємно познайомитись...». За необхідності фахівець може зустрічати клієнта біля входу в консультацію або у фойє, перед кабінетом.
	Техніка «проведення клієнта на місце»	особливо доречна у випадках першої зустрічі з клієнтом: психолог іде попереду клієнта, вказуючи йому дорогу й пропускаючи вперед себе при вході в кабінет.
Збір інформації	Бесіда	Бесіда, цілеспрямовано організована фахівцем, є основним методом ведення психологічної консультації. У її ході передбачається виявлення зв’язків, що цікавлять фахівця, на основі емпіричних даних, отриманих у процесі спілкування «клієнт-консультант».
	Інтерв’ю	це спосіб здобуття соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування.
Збір інформації	Спостереження	Емпіричний метод психологічного дослідження, що полягає в цілеспрямованому й усвідомленому сприйнятті фахівцем психічних проявів клієнта. Цей метод дозволяє консультанту зібрати інформацію про клієнта, виявити найбільш значимі подієві моменти, відстежити зміни в його поведінці на різних етапах консультативного процесу.

Продовження таблиці 3.2

Етапи консультативного процесу	Види технік	Ефективність технік
	Психологічні тести	стандартизований метод для вимірювання рівня розвитку або стану психологічних якостей або властивостей окремого індивіда. У рамках психологічного консультування застосовуються тести, що відповідають певним критеріям.
Збір інформації	Діалог	Визначається як мовне спілкування між двома й більше людьми, що передбачає обмін репліками. У широкому сенсі реплікою вважається також відповідь у вигляді дії, жесту, мовчання.
	Техніка «слухання»	Активне слухання дозволяє завоювати довіру клієнта, зібрати максимально повну інформацію про нього та його проблему.
	Техніка «психологічної підтримки клієнта»	Вона полягає у вираженні емпатії консультантом клієнтові на вербальному й невербальному рівнях.
	Техніка «насичення паузи»	У процесі консультації, як і при будь-якому спілкуванні, не виключене виникнення пауз. Консультант може їх заповнити декількома способами (запитання, метафори, тримання паузи).
Збір інформації	Техніка «провокації»	Передбачає, що слова клієнта ставляться під сумнів. Мета, з якою використовується провокація, полягає в тому, щоб допомогти клієнтові поглянути на проблему з іншої точки зору.

Продовження таблиці 3.2

Етапи консультативного процесу	Види технік	Ефективність технік
Стратегічний	Техніка «інформування клієнта»	Кількість інформації, що надається клієнтові фахівцем у ході консультаційної сесії, залежить від характеру терапевтичних стосунків, особистісних особливостей клієнта, сутності проблеми. Важливо, щоб інформація, яка надається клієнту, відповідала таким вимогам: доступність, конкретність і об'єктивність.
	Техніка «поради»	Ця техніка подібна до надання інформації. Відмінність полягає в тому, що радник неминуче висловлює особисту думку, тоді як в основі інформування лежить безоцінність.
Етапи консультативного процесу	Види технік	Ефективність технік
Стратегічний	Техніка «переконання»	Ця техніка застосовується при наданні порад як підкріплення, обґрунтування висловленої професійної позиції
	Техніка «роз'яснення»	Розгорнуте конкретне пояснення позиції консультанта з проблеми клієнта. Головна мета – зробити гранично зрозумілими для клієнта думки фахівця, хід його роздумів з приводу проблеми.
	Використовувані техніки	пошук багатьох рішень, стимулюючі питання, визначення алгоритму з вирішення проблеми, конкретизація очікуваного результату
Стратегічний	Техніка «конкретизації очікуваного результату»	За допомогою цієї техніки визначаються «прикмети», за якими клієнт зможе визначити, що проблема вирішена.

Продовження таблиці 3.2

Етапи консультативного процесу	Види технік	Ефективність технік
	Техніка «конкретизації результату»	Визначення способів контролю за реалізацією наміченого плану. У рамках цієї процедури може застосовуватися та ж техніка, що Техніка «конкретизації очікуваного результату», з поправкою на способи контролю й оцінок очікуваних результатів.
	Техніки «зміцнення впевненості клієнта»	Застосовуються впродовж усього процесу консультування. Найбільш ефективні невербальні засоби й психологічні поглажування

ВИСНОВКИ

Сучасне життя сповнене стресових і критичних ситуацій, в яких найчастіше потрібно швидко і обдумано приймати рішення. Не секрет, що не з усіма труднощами легко впоратися самостійно. Іноді стороння перспектива розкриває проблему в ширшій перспективі та допомагає знайти декілька варіантів виходу з життєвого лабіринту.

Психологічне консультування сьогодні набирає популярності. Все більше і більше люди погоджуються, що нагальні проблеми можна вирішити ефективніше, звернувшись до спеціаліста з відповідною підготовкою. Психологічної підтримки потребують усі люди, незалежно від віку та професії, освіти і статусу. Важко дати чітке визначення поняття психологічного консультування або чітко вказати сфери його застосування, оскільки термін «консультація» вже давно є родовою ознакою різних типів консультаційної практики. Так, власне, в будь-якій області використання психологічних знань консультування тією чи іншою мірою використовується як одна з форм роботи. Серед таких форм можна виділити професійну, педагогічну, виробниче консультування, консультування менеджерів і т. д. Але, мабуть, найбільш широкою сферою застосування психологічного консультування сьогодні є допомога у вирішенні сімейних та особистих проблем. Цей напрямок включає багато окремих напрямів, зокрема, роботу з подружніми парами, спільне консультування дітей і батьків, дошлюбне консультування, психологічну допомогу тим, хто розлучається, тощо.

Психологічне консультування тісно пов’язане, а багато в чому безпосередньо переплітається з психологічною корекцією та психотерапією, що часто призводить до плутанини в їх визначенні навіть серед практичних психологів. Конкретизація цих сфер діяльності та їх чітке визначення могли б стати темою спеціальної праці. Психологічне консультування – це сфера практичної професійної діяльності психолога, пов’язана з наданням

необхідної допомоги людям у вигляді рекомендацій щодо вирішення життєвих психологічних проблем. Такі рекомендації клієнт отримує на основі особистого спілкування з психологом-консультантом в результаті аналізу проблеми, вивчення того, як вона виникла в житті клієнта. Психолог-консультант використовує вербальні засоби та специфічні прийоми.

Результатом психологічної консультативної послуги має стати відновлення здатності клієнта до самодопомоги, вирішення власних життєвих труднощів. Психологічне консультування також можна визначити як безпосередню роботу з людьми, спрямовану на вирішення різноманітних психологічних проблем, пов'язаних із труднощами в міжособистісних стосунках, де основним засобом впливу є спеціально побудована бесіда. Відповідна форма бесіди активно використовується як у психокорекційній роботі, так і в психотерапії. Але якщо консультування насамперед спрямоване на те, щоб допомогти клієнту реорганізувати його міжособистісні стосунки, то психокорекційний або психотерапевтичний вплив зосереджено переважно на вирішенні глибинних особистісних проблем людини, що лежать в основі більшості життєвих труднощів і конфліктів.

Специфіка надання консультативної психологічної допомоги полягає в тому, що психолог-консультант працює не з ситуацією чи її трансформацією, а з переживаннями, з системою цінностей, стосунків і станів людини. Психологічний консалтинг як професія є відносно новою галуззю психологічної практики, що відокремилася від психотерапії. Вона виникла у відповідь на звернення людей, які не мають клінічних розладів, але потребують психологічної допомоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шевченко Н. Ф. Індивідуальне психологічне консультування Протокол № 12 від 18.06.2018 р.

2. Афанасьєва Н. Є. Психологічне консультування фахівців екстремального профілю: теорія, методологія, практика: монографія. Харків: НУЦЗУ, 2017. 315 с

3. Базарний С. В. Надання психологічної допомоги психотравмованим в бойових умовах. *Військова психологія у вимірах війни і миру: проблеми, досвід, перспективи* : матеріали V міжнар. наук-практ. конференції, м. Київ, 03-04 квітня 2020 р. КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. С. 20-24.

4. Берлінець І. А. Зарубіжний досвід у сфері медичної реабілітації: перспективи використання в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 4. 2019.

5. Близнюкова О.М., Мельничук І.Я. Фасилітація як психологічний механізм формування партнерських взаємовідносин у підлітковому віці. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. № 1(48). С. 28–36

6. Боровська Л. Автентичність антропологічної моделі Сартра. *Вісник Київського національного торговельно економічного університету*. 2019. № 1. С. 5-13.

7. Брич В. В. Зміцнення реабілітації як стратегії охорони здоров'я: погляд всесвітньої організації охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2022. № 4. С. 31-37.

8. Булах І.С. Психологія особистісного зростання підлітка: монографія. Київ: НПУ імені М. П. Драгоманова, 2003. С. 84-97.

9. Булах І. С., Кузьменко В. У., Помиткін Е. О. Консультативна психологія: підручник. Вінниця: Нілан, 2014. 484 с.

10. Ващенко І., Антонова О. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. Київ : Знання, 1998. 289 с.

11. Васьковська С. Психологічна “кухня” консультування. *Психолог*. № 34(178). 2005.

12. Васьковська С. Психологічні проблеми клієнта консультативної роботи. *Психолог*. 2005. № 36(180). С. 28–30.

13. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник. Київ: Четверта хвиля, 2004. 256 с.

14. Васьківська С. В. Технологія консультування. Київ: Главник, 2005. 96 с.

15. Васьківська С. Психологічний запит клієнта. *Психолог*. 2007. № 4. С. 17–18.

16. Вашека, Т. В. Основи психологічної практики: навчальний посібник. Київ: НАУ-друк, 2009. 200.

17. Гірник А. М. Тренінг комунікативних умінь. Київ, 1995.

18. Гольдштейн А., Хомик В. Тренінг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам / пер. з англ. В. Хомика. Київ: Либідь, 2003. 520 с.

19. Гриценюк Л. Техніка «Я-висловлювання». *Психолог*. 2005. Лист. № 44. С. 17–20.

20. Диференційна діагностика неврозів: методичні рекомендації / В. В Кардаш, Н. І. Кардаш. Луцьк, 200

21. Климчук В., Сувало О. Охорона психічного здоров’я у громадах: посібник для місцевих координаційних органів. URL: https://cutt.ly/ILy8VEJ (дата звернення: 27.06.2022).

22. Концептуальні засади і методика глибинної психокорекції: Підготовка психолога-практика : навчальний посібник / за ред. Т. Яценко. Київ : Вища школа, 2008. 342 с.

23. Консультативна психологія: підручник / І.С. Булах, І.М. Бушай, В.У. Кузьменко, Е.О. Помиткін, Ю.А. Алексєєва; Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова, Ін-т соціології, психології та соц. комунікацій. Вінниця: Нілан, 2014. 484 с

24. Корольчук О. Л. Посттравматичний стресовий розлад як новий виклик сучасній Україні. *Державне управління*. 2016. С. 104-111.

25. Комінко С. Б., Кучер Г. В. Кращі методи психодіагностики. Київ: Карт-бланш, 2005. 406 с.

26. Коростельов В. Управлінське консультування: навчальний посібник. Київ: МАУП, 2003. 104 с.

27. Коханенко Л. Проблеми самогубства: погляди І. Сікорського та сучасні досліди. *Практична психологія та соціальна робота*. 2002. № 4. С. 49–51.

28. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини: навч. посіб. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2009. 316 с.

29. Кучманич І. М., Лисогор А. В. Значущість розвитку особистісної зрілості в процесі професійної підготовки студентів-психологів. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського*. Психологічні науки. 2017. № 1. С. 96-100.

30. Левченко А. Психологічні особливості підліткового віку. *Психолог*. 2003. № 42(90). С. 9–16.5.

31. Любочкіна Г. Розуміння соціального інтелекту в науці. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Юридичні науки. 2017. № 884. С. 52-58.

32. Лісова О. С. Психологія суїцидальної поведінки. Чернівці: АНТ Лтд, 2004. 233 с

33. Магдисюк Л.І., Павлова Б.В. Психокорекційна робота практичного психолога з неповнолітніми правопорушниками. *Сучасна наука та освіта Волині* : зб. матеріалів наук.-практ. конф., м. Володимир-Волинський, (22 листопада 2018 р.) Луцьк : Волиньполіграф, 2018. С. 107–110.

34. Митник О.Я. Психологічне консультування: навчально-методичний посібник / О.Я. Митник, І.В. Томаржевська. Київ : Видавничий дім «Слово», 2016. 128 с.

35. Мушкевич М. І. Основи психотерапії: навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2017. 420 с.

36. Мушкевич М. І. Моделі організації психологічного супроводу сімей, які мають проблемних дітей. *Психологія: реальність і перспективи*. 2017. № 8. С. 188-192.

37. Нерубаєва І.О., Павловський А.П., Шебардіна А.В. Найкращі практики роботи з підлітками : методичний посібник. Київ, 2020. 180 с.

38. Опанасенко Л.А. Основи психологічного консультування: у схемах і таблицях. Миколаїв : Іліон, 2019. 134 с

39. Психологічне консультування (психологічна служба молоді) / укладач: Федорчук В.М. Кам. Под. держ. пед. ін т., наук.вид.від. 1996. 32 с.

40. Профілактика посттравматичних стресових розладів: психологічні аспекти: методичний посібник / упор. : Д. Романовська, О. Ілащук. Чернівці : Технодрук, 2014. 133 с.

41. Психологічна енциклопедія / авт. упоряд. О. М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. 424 с.

42. Психологія особистості: словник-довідник / за редакцією П. Горностая, Т. Титаренко. Київ : Рута, 2001. 320 с.

43. Рютін В. Педагогічні умови соціалізації військовослужбовців строкової служби: дис. ...канд. пед. наук: 13.00.05; Луганський національний педагогічний ун-т ім. Т.Г. Шевченка. Луганск, 2006. 216 с.

44. Соціальна педагогіка: підручник / за редакцією А. Капської. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 256 с.

45. Терлецька Л.Г. Вікова психологія та психодіагностика: підручник. Київ : Видавничий дім «Слово», 2013. 608 с.

46. Фомічова Л. Проблеми психології вищої школи. Психологія та педагогіка: спеціальні: у 2–х кн.: зб. наук. пр. / за ред. Л. Фомічова. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. Кн. 1. С. 51–55.

47. Шапар В. Психологічний тлумачний словник. Харків: Прапор, 2004. 640 с.

48. Arthur E. Jongsma, Jr., Series Editor The Adolescent Psychotherapy: Treatment Planner. New York, 2000 by John Wiley & Sons, Inc. 301 p.

49. Virginia M. Axline. Dibs in Search of Self. Personality Development in Play Therapy. Penguin Books Ltd. 1990. 208 p.

50. David A. Lane, Andrew Miller Child and Adolescent Therapy: a Handbook. Buckingham, Philadelphia: Open University Press, 1992. 260 p.

51. Egan G. The skilled helper – a problem management approach to helping. Belmont, 1994.

52. Philip Burnard. Counseling skills training: A sourcebook of activities for trainers. London, Stirling (USA): Kogan Page Ltd, 1992.

53. Kon I.S. Adolescence as a stage of life and some psychological and pedagogical characteristics of adolescence / I.S. Kon,D.I. Feldshteyn. *Psychology of personality development in ontogenesis*. 1989. P. 45.

54. Rogers K. Client-centered therapy. Refl-book, Wackler. 1997. 320 p.

55. Gavrilova T.P. Personal counseling of adolescents as a type of psychological assistance. *Psychological science and education*. 1997. № 1. P. 88 – 109.

56. Sapogova E.E. Counseling Psychology: a textbook for students of higher educational institutions. Academy, 2008. 352 p.

57. Todd J., Bogart A.K. Fundamentals of Clinical and Counseling Psychology / Translated from English. St. Petersburg: Sova; Publishing house EKSMO - PRESS, 2001. 768 p.